

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemberian kewenangan dalam penyelenggaraan otonomi daerah dengan tujuan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat, pemerataan dan keadilan, demokrasi dan penghormatan terhadap budaya lokal serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman. Untuk mewujudkan tujuan otonomi daerah, maka pemerintah daerah perlu meningkatkan pendapatan daerah guna untuk mempercepat perkembangan pembangunan di daerah sehingga perlu adanya inovasi layanan pajak.¹

Pengalihan kewenangan daerah dalam memungut pajak daerah saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mulai berlaku Tanggal 1 Januari 2010. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, jenis pajak yang dimaksud yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perKotaan, bea perolehan atas tanah dan bangunan. Dengan pengalihan kewenangan pemungutan PBB Perdesaan dan PerKotaan kepada pemerintah daerah kabupaten/Kota, diharapkan dapat lebih meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak.²

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang

¹Kresensia Egi Buga, dan Dewi Citra Larasati “Peran Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Dalam Mengurai Tunggakan PBB PerKotaan Hasil Pelimpahan Dari Pemerintah Pusat” Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol.7, No. 3, Tahun 2018, hlm. 55.

²Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pasal 1. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130

pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 8 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan PerKotaan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.³

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 8 Tahun 2016 sebagaimana yang disebutkan di atas maka dibentuklah Badan Daerah Kota Jambi yang mempunyai tugas membantu WaliKota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kota, yaitu Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah dengan Tipe A melaksanakan fungsi penunjang pengelolaan pendapatan.⁴

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi selanjutnya disebut BPPRD mempunyai tugas dan fungsi yang terdapat dalam Peraturan WaliKota Jambi Nomor 60 Tahun 2016 Pasal 3 sebagai berikut:

1. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada waliKota melalui sekretaris daerah.
2. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai tugas pokok membantu waliKota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - a. Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan pendapatan perpajakan daerah dan retribusi daerah;
 - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pengelolaan pendapatan pajak daerah dan retribusi daerah;
 - c. Pelaksanaan pendaftaran, pendataan, penilaian, penetapan pajak daerah;
 - d. Pelaksanaan penagihan pajak daerah dan penyelesaian piutang, keberatan, pemeriksaan pajak daerah, pengendalian dan penindakan;
 - e. pelaksanaan pembukuan, pelaporan, pengolahan data dan informasi pajak daerah dan retribusi daerah berbasis sistem;
 - f. pelaksanaan pengembangan dan perencanaan program pajak daerah dan pengkajian

³Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi Dan Bangunan PerKotaan, Pasal 1. Lembaran Negara Kota Jambi Tahun 2013 Nomor 4.

⁴Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah, Pasal 2. Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14.

- peraturan perpajakan daerah, pembinaan terhadap wajib pajak daerah, evaluasi penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait untuk peningkatan pajak daerah dan retribusi daerah;
 - h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh WaliKota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.⁵

BPPRD Kota Jambi sebagai perumus kebijakan di bidang pengelolaan pendapatan perpajakan daerah dan retribusi daerah tentunya sudah melakukan program kerja secara maksimal, terutama dalam hal inovasi layanan pembayaran pajak. Akan tetapi, kenyataan di lapangan walaupun pemerintah Kota Jambi setiap tahunnya memiliki target pendapatan penerimaan pajak daerah, target yang ditetapkan tahun 2016 s/d 2018 ini masih belum memenuhi pencapaian target yang diharapkan. Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa untuk tahun 2016 target PBB yang ditetapkan sejumlah Rp. 30,000,000,000 dan realisasinya sejumlah Rp. 18,179,644,803.00 dan jumlah SPPT PBB berjumlah 141.791. Pada tahun 2017 target PBB yang ditetapkan meningkat sejumlah Rp. 34,000,000,000 dan realisasinya menurun dari tahun sebelumnya sejumlah Rp. 21,980,028,497.50 dan jumlah SPPT PBB sejumlah 128.887. Pada tahun 2018 target PBB yang ditetapkan sejumlah Rp. 28,480,000,000 dan realisasinya sejumlah Rp. 20,107,671,397.000 dan jumlah SPPT PBB sejumlah 129.666.⁶

Tabel 1
Data Target, Realisasi dan Jumlah SPPT Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Jambi Tahun 2016-2018

TAHUN	TARGET	REALISASI	%	% SELISIH	SPPT PBB
2016	30,000,000,000,-	18,179,644,803,-	61	40	141.791
2017	34,000,000,000,-	21,980,028,497,-	65	35	128.887
2018	28,480,000,000,-	20,107,671,397,-	71	29	129.666

Sumber: Dokumentasi Kantor BPPRD Kota Jambi

⁵Peraturan WaliKota Jambi Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, Bab III, Pasal 3. Berita Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 60.

⁶Buku Profil BPPRD Kota Jambi Tahun 2019, dikeluarkan oleh Kantor BPPRD Kota Jambi, hlm. 53

Dilihat dari tabel di atas dalam pencapaian target PBB Kota Jambi masih belum tercapai. Strategi BPPRD Kota Jambi dalam mengatasi permasalahan pencapaian target dari pendapatan PBB, pemerintah Kota Jambi melaksanakan berbagai inovasi layanan PBB seperti *Goes To Mall*, pelayanan mobil keliling dan sosialisasi.⁷ Selain itu pelayanan yang diberikan BPPRD Kota Jambi adalah melayani para Wajib Pajak (WP) dapat langsung membayar ke kantor BPPRD Kota Jambi atau melalui tempat pembayaran lain yang ditunjuk seperti Bank 9 Jambi, Bank Bukopin, Bank BTN, Bank OCBC NISP, dan kantor POS terdekat dengan tempat tinggalnya.⁸

Inovasi-inovasi layanan tersebut sudah dilaksanakan sejak tahun 2016 di Kota Jambi. Inovasi daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Inovasi tersebut pada hakikatnya ditujukan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik, secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sasaran inovasi diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah.⁹

Salah satu alasan yang melatarbelakangi peneliti membahas kebijakan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah terhadap pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi bertujuan untuk kemudahan dalam membayar PBB di Kota Jambi dengan adanya inovasi layanan pajak, yang diharapkan pendapatan penerimaan PBB yang belum terpenuhinya pencapaian target dari tahun 2016 s.d. 2018.

Selain itu juga permasalahan pajak daerah Kota Jambi yang ditemukan peneliti yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak daerah. Pajak daerah

⁷Pemkot Jambi, "Pemkot Jambi meluncurkan Kemudahan Dalam Membayar Pajak PBB <https://jambiKota.go.id/new/2018/02/12/beri-kemudahan-pemkot-jambi-luncurkan-berbagai-layanan-pembayaran-pbb/> Diakses Pada Tanggal 15 Juli 2020, Jam 10.00 WIB.

⁸Rencana Kerja (Renja) BPPRD Kota Jambi Tahun 2019.

⁹Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Pasal 2 Ayat (2). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206.

merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Jambi dengan adanya permasalahan rendahnya kesadaran masyarakat membayar pajak daerah penerimaan PAD Kota Jambi belum mengalami peningkatan penerimaan yang signifikan dari sektor pajak dan itu artinya pembangunan di Kota Jambi juga belum mengalami perkembangan karena Pendapatan Asli Daerah digunakan untuk pembangunan daerah. Pelaksanaan inovasi yang dilakukan oleh BPPRD Kota Jambi, masih belum membuat kesadaran masyarakat membayar pajak PBB meningkat.

Terdapat penelitian yang memiliki kesamaan tema dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu;

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Dewi Citra Larasati yang berjudul “Evaluasi Program Inovasi *Sunset Policy* di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan PerKotaan” tahun 2017. Penulis menyimpulkan bahwa program inovasi *Sunset Policy* yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan (Agustus 2016 s.d Oktober 2016) telah berjalan dengan baik dan mampu menjadi solusi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam pelaksanaannya, program *sunset policy* ini ditargetkan mampu menghimpun dana sejumlah Rp. 1 Milyar. Dalam pelaksanaannya sampai dengan tanggal 31 Oktober 2016 dengan jumlah pengajuan sejumlah Rp. 1,671 M dari 5.225 penetapan pada 1.481 NOP mampu dihimpun dana sejumlah Rp. 1,410 M dari 4.451 penetapan pada 1.107 NOP.¹⁰

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Gartika Elisa Putri yang berjudul “Difusi Inovasi Program Pajak *E-Filing* (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak *e-filing* Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta)” tahun 2017. Penulis menyimpulkan bahwa Setelah dilakukan wawancara dengan beberapa informan dapat diambil

¹⁰Dewi Citra Larasati, “Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan PerKotaan”, *Jurnal Reformasi*, Vol. 7 No.1 Tahun 2017.

kesimpulan bahwa penelitian terkait difusi inovasi program *e-filing* dapat disimpulkan bahwa teknologi program *e-filing* sebagai sebuah inovasi dari produk inovasi, hal ini dikarenakan *e-filing* memiliki karakteristik keunggulan relatif yakni, program *e-filing* menawarkan kemudahan dalam efisien waktu dikarenakan dapat diakses setiap waktu, pengoperasian yang mudah, serta dapat di akses di mana saja selama terkoneksi oleh internet. Kompabilitas yakni, Program *e-filing* sangat memenuhi kebutuhan dalam mengakses pendataan data SPT tahunan informan. Selain itu, peneliti juga menemukan karakteristik *complexity*, ada karyawan yang memang mengalami kesulitan dalam setiap pendataan, namun masih tetap menggunakan program inovasi *e-filing* tersebut.¹¹

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Dewi Puspita Sari yang berjudul **“Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bone”** tahun 2017 ia menyimpulkan bahwa inovasi intensifikasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Bone adalah penguatan sistem pungutan yang meliputi perbaikan sistem pelayanan dalam proses pungutan pajak daerah dan retribusi daerah, inovasi ekstensifikasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Bone adalah inovasi ekstensifikasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam hal ini dinas pendapatan daerah adalah penetapan Peraturan Daerah tentang Penerimaan Partisipasi Pihak Ketiga berupa Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2014 dan Faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi intensifikasi dan ekstensifikasi dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah adalah pertama faktor pendukungnya adalah kebijakan pemerintah melalui peraturan daerah, kerjasama yang dilakukan dengan pihak terkait peningkatan pendapatan asli daerah, dan adanya koordinasi yang dilakukan dalam pelaksanaan suatu perencanaan dalam rangka peningkatan pendapatan

¹¹Gartika Elisa Putri, “Difusi Inovasi Program Pajak E-Filing (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak *e-filing* Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta)”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tahun 2017.

asli daerah sedangkan faktor penghambatnya adalah kualitas sumber daya manusia yang kurang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mengelola pendapatan asli daerah.¹²

Dari beberapa contoh hasil penelitian di atas, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada salah satu variabel yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan, yaitu variabel inovasi dan pendapatan asli daerah. Sedangkan, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada pelaksanaan peraturan daerah dan bentuk pelayanannya. Pada penelitian ini kajian lebih difokuskan untuk menjelaskan secara deskriptif mengenai pelaksanaan peraturan daerah dan pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan terutama dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

Bila pada hasil-hasil penelitian sebelumnya ditujukan untuk memperoleh gambaran/deskriptif variabel itu sendiri (variabel pencapaian target pendapatan pajak daerah), maka pada penelitian ini diharapkan untuk menghasilkan gambaran tentang inovasi pembayaran PBB yang diberikan oleh pemerintah Kota Jambi dalam mengatasi permasalahan pencapaian target dan metode pembayaran PBB di Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka Peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Kebijakan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi”**

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk

¹²Dewi Puspita Sari, “Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bone” Skripsi Universitas Hasanuddin, Tahun 2017.

pencapaian target pendapatan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Jambi?

2. Apa saja kendala dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan BPPRD Kota Jambi dalam melaksanakan inovasi pembayaran PBB Kota Jambi?
3. Bagaimana kebijakan BPPRD terhadap tidak tercapainya target pendapatan pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengevaluasi penerapan inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk pencapaian target pendapatan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Jambi.
2. Untuk menganalisis dan mengevaluasi kendala mengoptimalkan kualitas pelayanan BPPRD Kota Jambi dalam melaksanakan inovasi pembayaran PBB Kota Jambi.
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi kebijakan BPPRD terhadap tidak tercapainya target pendapatan pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoretis maupun secara praktis, yakni sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoretis

Dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu pemerintahan terkhususnya mengenai pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil kajian dalam penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk menambah

pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca mengenai kebijakan yang diterapkan oleh BPPRD dalam pelayanan terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan dan berorientasi pada pembangunan penerapan suatu kebijakan pemerintah berupa Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 8 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan sehingga menimbulkan kesadaran bagi masyarakat untuk membayar pajak dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah Kota Jambi sesuai dengan target yang sudah ditetapkan. Penulis berharap dengan dibuatnya suatu penelitian ini dapat menjadi bahan acuan yang membantu.

1. 5. Landasan Teori

1.5.1. Kebijakan Publik

Kebijakan adalah arah tindakan yang memiliki maksud/tujuan yang ditetapkan seseorang atau beberapa orang dalam mengatasi suatu masalah maupun persoalan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Anderson dalam Mukhlis Hamdi sebagai berikut:

Kebijakan merupakan sebagai suatu rangkaian tindakan bertujuan yang diikuti oleh seseorang atau sekelompok actor berkenaan dengan suatu masalah atau suatu hal yang menarik perhatian. Kata “policy” umumnya digunakan untuk menunjukkan pilihan terpenting yang dibuat baik dalam kehidupan organisasi maupun dalam kehidupan pribadi.¹³

Menurut Keban menjelaskan bahwa “*publik policy*” dapat dilihat dari konsep filosofis, sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sesuatu kerangka kerja. Sebagai suatu konsep filosofis kebijakan merupakan serangkaian prinsip atau kondisi yang diinginkan, sebagai suatu produk kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi, dan sebagai suatu proses kebijakan dipandang sebagai suatu cara di mana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya, yaitu program mekanisme dalam

¹³Mukhlis Hamdi, Kebijakan Publik, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015, hlm. 36

mencapai produknya, dan sebagai suatu kerangka kerja kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasi.

Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Pressman dan Widavsky mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi- kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.¹⁴

Menurut Dye pengertian dasar dari kebijakan publik “ *public policy is whatever governments choose to or not to do*”(kebijakan publik adalah apa yang dilakukan maupun apa yang tidak dilakukan oleh pemerintah). Kebijakan itu merupakan upaya untuk memahami: i) apa yang dilakukan dan atau yang tidak dilakukan oleh pemerintah, ii) apa penyebab atau yang mempengaruhinya, iii) apa dampak dari kebijakan publik tersebut jika dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.

Masih senada dengan Dye, Edwards II dan Sharkansy mengemukakan bahwa “kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan lakukan, atau tidak dilakukan”. Sesungguhnya kebijakan itu merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah baik yang dilakukan atau tidak dilakukan. Sementara Carl Friedrich mengatakan bahwa: “kebijakan ialah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan--hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”.¹⁵

Berdasarkan pada definisi kebijakan publik yang telah dikemukakan oleh para ahli di

¹⁴William N Dun, Pengantar Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua), Yogyakarta; Gadjah Mada University Press, 2003, hlm. 70

¹⁵Yulianto Kadji, Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas, Gorontalo; UNG Press, 2015, hlm. 7-9.

atas. Dapat dipahami, bahwa definisi kebijakan publik tidak hanya sebatas pada apa yang dilakukan oleh pemerintah saja. Namun secara lebih luas, definisi kebijakan publik juga mencakup pada bentuk pernyataan, tujuan, dan pilihan tindakan pemerintah untuk tidak atau melakukan suatu hal, serta bentuk kerjasama unit pemerintahan yang selanjutnya diwujudkan dalam peraturan perundang–undangan.

Tahapan–tahapan dalam kebijakan publik, merujuk pada sebuah proses dari awal hingga akhirnya sebuah kebijakan publik dapat benar-benar dirasakan oleh objek kebijakan. Baik itu dampak positif maupun dampak negatif yang dirasakan. Setiap tahapan dalam kebijakan publik, harus melewati tahap demi tahap secara berurutan atau tidak secara acak. Oleh karena itu, setiap tahapannya harus diselenggarakan sebaik mungkin. Sebab, setiap tahapan akan berpengaruh terhadap penyelenggaraan tahapan selanjutnya. Menurut Mukhlis Hamdi, tahapan–tahapan kebijakan publik terdiri atas beberapa tahapan berikut :¹⁶

a. Tahap penyusunan *agenda setting*

Pada tahap ini, para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah-masalah publik berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk ke dalam agenda kebijakan. Kemudian, barulah pada akhirnya beberapa masalah masuk ke dalam agenda kebijakan. Pada tahapan *agenda setting*, suatu masalah mungkin tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan–alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Pada tahap ini masing–masing aktor akan mengusulkan pemecahan masalah yang

¹⁶Mukhlis Hamdi, Kebijakan Publik, hlm. 79-85

terbaik.

c. Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan peradilan.

d. Tahap implementasi kebijakan

Keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan dari pelaksana, namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

e. Tahap evaluasi kebijakan

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana kebijakan yang telah dibuat mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Tujuannya, adalah memperbaiki masalah yang akan dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai kebijakan publik telah menarik dampak yang diinginkan.

Tahap evaluasi kebijakan dapat dipandang sebagai akhir proses kebijakan dan dapat juga diartikan tidak. Sebab, setelah tahap evaluasi kebijakan masih ada tahap perubahan dan terminasi kebijakan. Kedua tahapan ini dilaksanakan setelah masalah dan kegagalan kebijakan diidentifikasi. Namun demikian, tentunya tidak semua kebijakan akan menemukan masalah sehingga gagal meraih dampak yang diinginkan, banyak juga diantaranya yang berhasil. Oleh

karena itu, rekomendasi yang diajukan adalah terus menjalankan kebijakan tersebut.

2. Teori Koordinasi

Konsep Koordinasi The Liang Gie mendefinisikan pengkoordinasian sebagai: menghubungkan-hubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaannya sehingga semuanya berlangsung secara tertib dan seirama menuju ke arah tercapainya tujuan tanpa terjadi kekacauan, percekocokan, kekembaran atau kekosongan kerja.¹⁷

Prof. Drs. R.S. Tangkudung mengutip pendapat dari Dr. Panglaykim dan Drs. Hazil mengatakan bahwa koordinasi dapat diartikan sebagai pengaturan yang tertib dari kumpulan/gabungan usaha, untuk menciptakan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama.¹⁸

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas maka dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya koordinasi adalah merupakan usaha dari seorang pemimpin suatu organisasi untuk menempatkan secara teratur bagian-bagian atau unit-unit kerja yang ada dalam organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Imam Buchari mengemukakan tujuan koordinasi sebagai berikut: 1. Koordinasi untuk mencegah konflik. 2. Koordinasi untuk mencegah persaingan. 3. Koordinasi untuk mencegah double ours dan pemborosan. 4. Koordinasi untuk mencegah kekosongan ruang atau waktu. 5. Koordinasi untuk mencegah perbedaan-perbedaan pendekatan dan pelaksanaan.¹⁹

Pada akhirnya Tangkudung menarik kesimpulan bahwa koordinasi bertujuan untuk menghindarkan adanya kesimpang siuran, konflik antara bagian-bagian atau unit-unit, dan pencegahan kegiatan-kegiatan yang tak perlu guna mencapai tujuan yang diinginkan. Selanjutnya, dikatakan bahwa koordinasi pada umumnya berintikan pada: a. Untuk

¹⁷The Liang Gie, Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1981, hlm. 160.

¹⁸Tangkudung R. S., Dasar- Dasar Kepemimpinan, Penerbit Unsrat, Manado, 1996; Westra, P, "Ensiklopedi Administrasi", Gunung Agung, Jakarta, 1977, hlm. 106.

¹⁹Buchari, *Pengawasan Keuangan Negara*, Rineka Cipta, Jakarta, 1970, hlm.68.

menciptakan kesatuan tindakan agar tertib. b. Untuk menghasilkan keselarasan tindakan. c. Untuk mendapatkan keserasian dan keseimbangan. d. Untuk menyatukan dan menyelaraskan. e. Untuk mendapat kesatuan usaha.²⁰

1.5.2. Teori Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Ahmad Hidayat menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.²¹

Kutipan di atas, dapat dilihat bahwasanya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan juga merupakan bagian dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang dapat dirasakan oleh semua orang yang memiliki kebutuhan.²² Kebutuhan itu dapat dilihat didefinisikan dan kemudian dilayani oleh perusahaan guna mencapai kepuasan pelanggan.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang handal (reliability)

²⁰Tangkudung R. S., *Dasar- Dasar Kepemimpinan*, Penerbit Unsrat, Manado, 1996; Westra, P, "Ensiklopedi Administrasi", Gunung Agung, Jakarta, 1977, hlm. 107.

²¹Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 34.

²²Budiman Ruslin, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Yang Responsif*, (Bandung: Tim Hakim Publishing, 2013), hlm. 6.

ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.²³ Pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan janji menandakan kinerja penyedia jasa pendidikan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Bagi konsumen jasa pendidikan kehandalan dalam memberikan pelayanan dalam hal mata ajar dan jadwal pembelajaran dapat membuat mereka puas.

a. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri. Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²⁴ Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan public berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas

b. Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Erland Mouw, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang

²³Syamsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung”, hlm. 3.

²⁴Agus Hiplunudin, *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CALPULIS, 2017, hlm. 106

diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.²⁵

Dari kutipan di atas dapat dicermati bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.²⁶ Pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah dengan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.²⁷

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor

²⁵Erland Mouw, *Kualitas Pelayan Publik*, hlm. 53.

²⁶Ihsanuddin, “*Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*, *Jurnal Universitas Negeri Padang*, hlm. 93.

²⁷Yayan Rudianto, “*Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintah Kecamatan*”, *Jurnal Madani Edisi II/November 2005*, hlm. 32.

utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman sebagaimana yang dikutip oleh Ihsanudin menyimpulkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan);²⁸

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada lembaga. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas keamanan, kompeten dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

²⁸Ihsanuddin, Kualitas Pelayanan, hlm. 93.

tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi masyarakat.

Dari penjelasan di atas bahwa, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

c. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :²⁹

a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

²⁹Faisal Tamin, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, hlm. 7.

e) Sarana dan prasarana . Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

Dari penjelasan di atas bahwa, standar pelayanan merupakan tolak ukur untuk pencapaian pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

d. Asas Pelayanan

Menurut Edi Siswadi untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan tidak mengecewakan bagi pengguna jasa, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.³⁰
- b) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

³⁰Edi Siswadi, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Rejowinangun, 2012), hlm. 9.

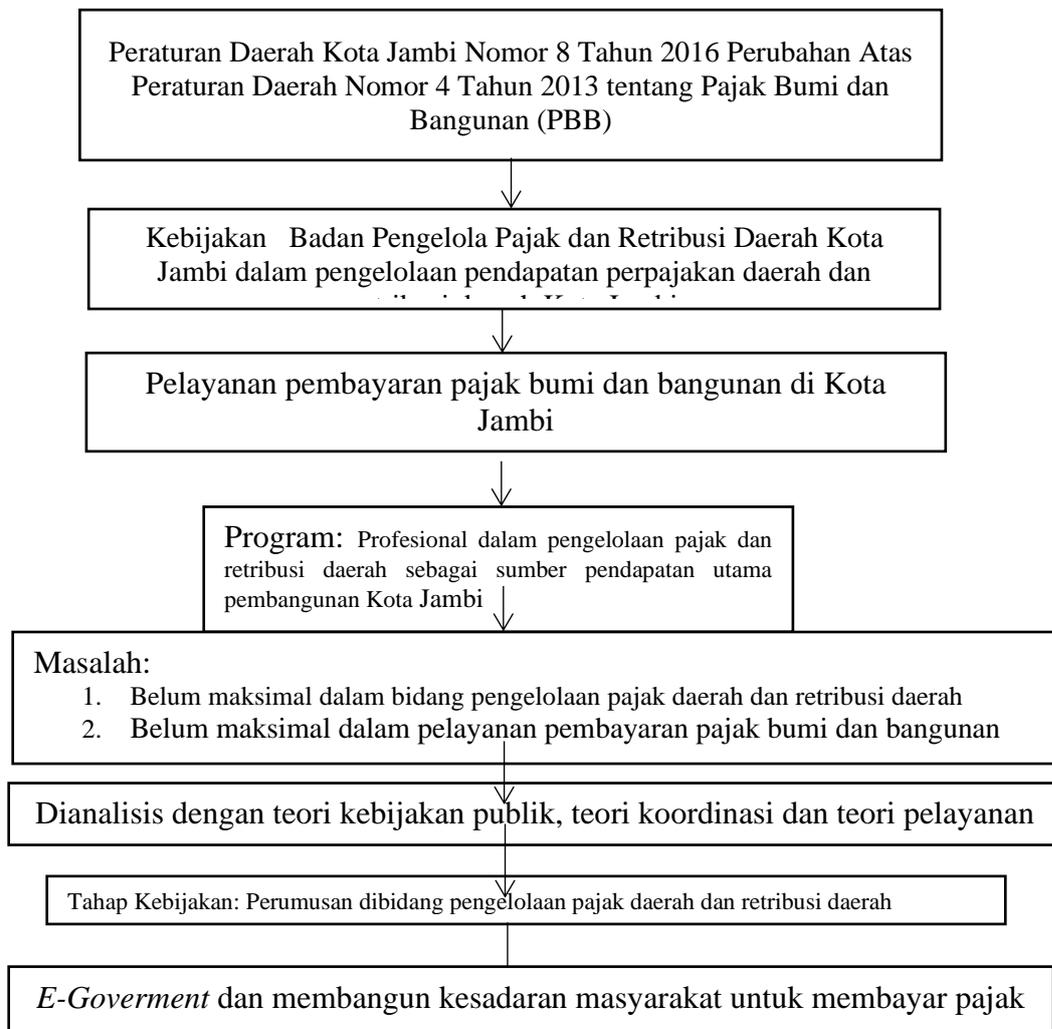
f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.³¹

Dari penjelasan di atas bahwa, asas dalam pelayanan merupakan bagian yang penting dalam terwujudnya kepuasan diantara kedua belah pihak, baik itu pemegang jasa atau pengguna jasa.

1.6. Kerangka Berpikir

Berdasarkan paparan di atas, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Bagan 1.1. Kerangka Berpikir



³¹Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas 17 Agustus 1945), hlm. 34.

1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang mendasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia Selain itu penelitian juga merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan suatu kebenaran.³²

1.7.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun perbuatan lisan dari perilaku seseorang yang bisa diamati. Data tersebut berupa gambar, atau kata-kata.³³ Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, dan sumber lain.

Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu berdasarkan masalah yang telah ditemui dalam pra observasi dan data awal yang diperoleh, peneliti melihat bahwa dengan metode kualitatif ini akan mendapatkan data yang lebih relevan dan bermakna, sehingga hasil penelitian akan lebih mendalam dan valid.

1.7.2. Lokasi/Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi.

1.7.3. Fokus dan Dimensi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu untuk

³²Iskandar, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet: Ke-1, Jakarta: Gaung Persada, 2009, hlm.11.

³³Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2007). hlm.6.

mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti.³⁴ Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sugiyono mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.³⁵ Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

1.7.4. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dengan pertimbangan informasi. Penentuan unit sampel dianggap telah memadai apabila telah sampai pada taraf kelebihan artinya bahwa dengan menggunakan informan selanjutnya boleh dikatakan tidak lagi diperoleh tambahan informasi baru. Informan adalah orang yang memberi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian (narasumber). Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh peneliti dan diperkirakan orang yang menjadi informan ini menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari objek penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kewenangan dan keilmuan yang terkait dengan penelitian ini, mereka diantaranya: Kepala BPPRD Kota Jambi, Kassubbid Layanan Pendaftaran, Kassubbid Layanan Penagihan, Petugas Pajak Mobil Keliling, Petugas Pajak di Mall, dan Wajib pajak.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.. Wawancara

³⁴Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 22.

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 9.

Bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, serta gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman dan ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan.³⁶ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* di mana pemilihan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan dalam penelitian ini adalah teknik untuk mendapatkan data utama dalam penerapan inovasi pelayanan pembayaran pajak untuk pencapaian target pendapatan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) yang ada di Kota Jambi. penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, penulis memilih observasi partisipatif.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah sejumlah dokumen-dokumen yang telah dikeluarkan oleh Badan Pengelola Pendapatan dan Retribusi Daerah Kota Jambi, kebijakan-kebijakan pemerintah, dan tulisan-tulisan yang sesuai dengan penelitian ini.

1.7.7. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, wawancara, catatan lapangan, dan bahan- bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.³⁷ Secara

³⁶W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Grasindo, 2002), hlm. 119.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan RNB*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 137.

garis besar cara yang digunakan dalam menganalisis data-data penelitian ini adalah :

1. Analisis Domain. Analisis ini biasanya dilakukan memperoleh gambaran/pengertian yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup di suatu fokus/ pokok permasalahan yang diteliti. Analisis domain dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari lapangan masalah inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) untuk Pencapaian Target Pendapatan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Jambi.
2. Analisis Taksonomi. Analisis ini adalah analisis yang lebih rinci dan mendalam, fokus penelitian terbatas pada domain tertentu yang sangat berguna dalam upaya mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena fokus yang diambil yang menjadi sasaran semula dalam penelitian. Jadi, Analisis taksonomi ini digunakan dalam menganalisis lebih mendalam yang dibatasi oleh analisis domain.
3. Analisis Komponensial. Analisis ini baru digunakan setelah penelitian mempunyai cukup banyak fakta atau informasi dari hasil wawancara dan observasi yang melacak kontras-kontras tersebut oleh peneliti dianalisis atau dicarikan dimensi yang mewadahnya. Analisis komponensial ini digunakan setelah adanya analisis domain dan analisis taksonomi yang merupakan jawaban paling domain, yakni alternatif terakhir yang dijadikan sandaran untuk menjawab permasalahan- permasalahan tentang inovasi layanan pembayaran pajak untuk pencapaian target pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Jambi.
4. Keabsahan Data (Triangulasi Data). Penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek informasi/data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain yang masih terkait satu sama lain. Penggunaan

metode triangulasi ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang lebih jelas.

Adapun triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data, yaitu triangulasi yang dilakukan dengan memanfaatkan beberapa sumber informasi yang berbeda untuk menguji kebenaran data mengenai fenomena atau gejala sosial tertentu yang sedang diteliti. Triangulasi ini adalah yang paling populer dikalangan peneliti karena dianggap sebagai teknik yang paling mudah diterapkan. Triangulasi ini dapat diterapkan dengan mengecek kebenaran data dengan memanfaatkan dokumen yang ada.³⁸

1.8. Sistematika Penulisan

Penyusunan pada skripsi ini memerlukan acuan agar penulisan dapat disusun secara sistematis. Oleh karena itu sistematika penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan merupakan bab yang memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, landasan teori, kerangka pikir, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: Deskripsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi yang berisi sebagai berikut:

1. Sejarah singkat BPPRD Kota Jambi
2. Struktur organisasi BPPRD Kota Jambi.
3. Tugas dan fungsi BPPRD Kota Jambi.
4. Visi dan misi BPPRD Kota Jambi.

Bab III Hasil penelitian dan pembahasan bab yang berisikan tentang jawaban dari rumusan masalah yang didapat dari hasil penelitian yang terdiri dari:

³⁸Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial*, 2nd ed. (Jakarta,: PT Rajagrafindo Prasada,2016). hlm. 324

1. Penerapan inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk pencapaian target pendapatan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Jambi.
2. Kendala mengoptimalkan kualitas pelayanan BPPRD Kota Jambi dalam melaksanakan inovasi pembayaran PBB Kota Jambi.
3. Kebijakan BPPRD terhadap tidak tercapainya target pendapatan pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi.

Bab IV: Penutup bab yang berisikan kesimpulan dan saran-saran yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.