KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SEMARANG

(Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Semarang Utara)

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Konsentrasi: Magister Administrasi Publik

Diajukan oleh :

ROSALINA GINTING
D4E001053

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2003

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SEMARANG

(Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai,Sistem dan Prosedur Kerja,Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Semarang Utara)

OLEH :

ROSALINA GINTING

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertipe eksplanatory guna menjawab hipotesis, dengan tehnik analisa data menggunakan uji statistik Korelasi Kendall's Tau untuk korelasi sederhana dan korelasi konkordansi Kendall untuk korelasi berganda. Adapun hasil yang diperoleh dimana terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dengan koefisien Korelasi Kendall's Tau sebesar 0,230. Kemudian antara sistem dan prosedur dengan kualitas pelayanan koefisien Korelasi Kendall's Tau sebesar 0,250, sedangkan untuk hubungan variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan dengan koefisien sebesar 0,381. Uji statistik Korelasi Konkordansi Kendall untuk menguji hubungan secara bersama-sama dengan koefisien Korelasi Konkordansi Kendall sebesar 0,441 yang diuji dari nilai Chi-Square (X^2) terdapat nilai sebesar 21,723 (21,723 > 7,82). Hal ini berarti ketiga variabel independen mempunyai hubungan dengan variabel dependen.

Kata Kunci : Kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja, Komunikasi, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

THE QUALITY OF LAND BUILDING TAX SERVICE IN SEMARANG
(A Study on Correlation of Staff Performance, Working System and Procedures, and Communication with the quality of land and building Tax Service in North Semarang Sub- district)

By :
ROSALINA GINTING

This study aims at discerning the correlation of variables, i.e, staff performance, working system and procedures, and communication with the quality of land and building tax service in North Semarang Sub-district. The research methodology comprises the explanatory-type quantitative approach to test the hypothesis. The data collected are analyzed using Kendall's Tau test to examine simple correlations, and Kendall's concordant test for multiple correlations. The result reveal that there is significant positive correlation between the staff performance and the quality of service variables as indicated by Kendall's Tau coefficient of 0,230. The findings also show the correlation coefficient of 0,250 between the working system and procedures and the quality of service and show the correlation coefficient of 0,381 between communication and the quality of service. Kendall's concordant correlation of 0,441 tested out of Chi-Square value (X^2) shows a value of 21,723 (21,723 > 7,82). This suggest that the three independent variables correlate with the dependent one.

Key words : Staff performance, Working system and procedures, Communication, Quality of service.

RINGKASAN

Tesis berjudul Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang (Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara) , dilatarbelakangi bahwa dengan diberlakukannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, maka Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangannya kepada Daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan di Daerah dengan konsekuensi bahwa biaya kebutuhan daerah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan yang diperoleh dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan dana yang berasal dari Pemerintah Pusat berupa Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). Demikian halnya Pemerintah Kota Semarang, dimana salah satu sumber PAD yang sangat diandalkan juga adalah hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di samping sumber – sumber yang lain. Penerimaan Pemerintah Kota Semarang dari hasil pemungutan PBB belum mencapai target sesuai dengan yang diharapkan, hal ini terlihat dari laporan penyetoran PBB pada waktu jatuh tempo bulan Oktober 2002, dimana total penerimaan hanya 63,63 % dari Surat Tanda Terima Setoran atau 70,40 % dari target setoran, tetapi apabila dilihat dari urutan realisasinya maka Kecamatan Semarang Utara merupakan penyetor PBB tertinggi, yang dalam kenyataannya hanya menerima 73,76 % dari Surat Tanda Terima Setoran. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan petugas pajak yang didukung oleh kondisi kemampuan pegawai yang ada, sistem dan prosedur kerja dan komunikasi yang dilakukan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan tersebut.

Adapun permasalahan yang diangkat dalam tesis ini : Apakah ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dengan kemampuan pegawai yang belum memadai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi yang dilakukan para pegawai ?. Tujuan teoritis dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan semarang Utara, sedangkan tujuan praktisnya untuk memecahkan masalah yang terjadi di Kecamatan Semarang Utara yang menyangkut pajak bumi dan bangunan. Sedangkan kegunaan penelitian ini untuk memberi masukan bagi Kecamatan Semarang Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan. Kemudian hipotesis dalam penelitian ini adalah : "Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara". Untuk menjawab hipotesis ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain pendekatan dalam bentuk pengujian hubungan antara variabel atau bertipe eksplanatory. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di wilayah Semarang Utara sebanyak 26.005 wajib pajak. Kemudian teknik pengambilan sampel mengacu pada teknik pengambilan sampel Franch Lynch dengan rumus : $n = NZ^2P(1-P)\ Nd^2 + Z^2P\ (1-P)$ yang menghasilkan 96 Wajib pajak. Teknik analisa data menggunakan uji statistik

Korelasi Kendall's Tau untuk korelasi sederhana dan Korelasi Konkordansi Kendall untuk korelasi berganda, serta diperoleh hasil dimana terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,230 dengan tingkat signifikansi 5 %, kemudian terdapat hubungan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,250, sedangkan hubungan variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,381. Untuk menguji hubungan secara bersama-sama variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan digunakan uji statistik Korelasi Konkordansi Kendall diperoleh hasil 0,441. Guna menguji kebenarannya maka dilihat dari nilai Chi-Square (X^2) dimana terdapat nilai sebesar 21,723 dengan tingkat kebenaran 95 % , maka X^2 tabel (21,723 > 7,82). Hal ini berarti bahwa ketiga variabel independen menunjukkan hubungan sebesar 19,45 % pada variabel dependen ($0,441^2$ x 100 %) sedangkan sisanya sebesar 80,55 % adalah faktor – faktor yang lain dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji statistik di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Penulis juga memberikan rekomendasi berdasarkan hasil di atas, antara lain perlunya meningkatkan kemampuan pegawai dalam hal penguasaan tentang pajak bumi dan bangunan, serta kerja sama antara Kantor Pusat Pelayanan PBB di Tingkat kota dan Kelurahan guna proses penyelesaian masalah-masalah PBB. Kemudian perlu penyederhanaan prosedur pemungutan PBB, berusaha menciptakan komunikasi yang efektif dengan mengadakan sosialisasi tentang beban PBB sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) diterbitkan dengan menggunakan media informasi lisan maupun tertulis serta perlu mendata ulang objek pajak setiap periodik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan, perlu koordinasi antara petugas pajak di tingkat Pusat dengan petugas pajak di tingkat Kelurahan dalam hal penetapan besarnya beban pajak bumi dan bangunan, agar supaya bila terjadi masalah di tingkat Kelurahan, wajib pajak tidak perlu mengadakan pengaduan sampai pada Kantor Pusat Pelayanan PBB Kota semarang, di samping itu perlu adanya pembagian tugas yang jelas oleh pimpinan pada setiap pegawai di tingkat Kelurahan agar supaya petugas PBB dapat berkonsentrasi pada bidang kerjanya.

PERNYATAAN

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

Semarang, Juni 2003

Rosalina Ginting

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA SEMARANG

(Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Sistem dan dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Semarang Utara)

NAMA PENULIS : ROSALINA GINTING

NIM : D4E001053

Tesis ini telah disetujui

Tanggal : 23 Juni 2003

Pembimbing I

Prof.Drs.Y.Warella,MPA,PhD

Pembimbing II

Drs.Ari Subowo,MA

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
KOTA SEMARANG

(Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Sistem dan dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Semarang Utara)

Dipersiapkan dan disusun oleh
ROSALINA GINTING
NIM. D4E001053

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 23 Juni 2003

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I

Prof. Drs. Y.Warella, MPA, PhD

Anggota Dewan Penguji Lain :

1. Prof. Drs. Hartoyo

Sekretaris Penguji/Pembimbing II

Drs. Ari Subowo, MA

2. Dra. Kismartini, Msi

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Sains
Tanggal 23 Juni 2003

Ketua Program Studi MAP Universitas Diponegoro

Prof.Drs. Y.Warella, MPA, PhD

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini, sebagai salah satu syarat kelengkapan dalam penyelesaian perkuliahan pada Program Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro Semarang.

Besar harapan penulis, bahwa tesis ini secara minimal akan menggugah kembali minat dan semangat mempelajari kembali atau sekedar mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang .(Studi Tentang Hubungan Kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Semarang Utara). Penulis menyadari bahwa pelaksanaan penelitian dan penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala hormat mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Drs. Y.Warella, MPA, PhD, selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh perhatian.
2. Bapak Drs.Ari Subowo, MA, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketekunan.
3. Bapak Prof.Drs. Hartoyo dan Ibu Dra. Kismartini, Msi , selaku dosen penguji pertama dan kedua yang telah memberikan banyak masukan untuk kesempurnaan tesis ini.

4. Bapak Ketua YPLP PT IKIP PGRI Semarang, Bapak Rektor IKIP PGRI Semarang serta seluruh civitas akademika IKIP PGRI Semarang yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil dalam penyelesaian studi kami.
5. Bapak Camat Semarang Utara yang telah memberikan ijin kepada kami dalam pelaksanaan penelitian ini.
6. Bapak Soedarsono selaku Koordinator Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Semarang Utara dan semua petugas pajak bumi dan bangunan Kelurahan se- Kecamatan Semarang Utara yang telah membantu untuk memperoleh data guna kelancaran penelitian ini.
7. Mamak dan Bapa (L. br Sembiring dan MF. Ginting) , serta Bibi dan Bengkila / Mertua (B. br Ginting dan Letkol (Purn) S. Tarigan) , yang telah memberikan dukungan moril dalam penyelesaian tesis ini.
8. Secara khusus kepada Suami tercinta (Drs. Jansen Tarigan) , serta Anak – anakku tersayang Liyandri Rasbina Tarigan dan Rebecca Dwi Yunita Tarigan yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
9. Semua teman-teman Angkatan IV/Reguler MAP serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu , yang telah memberikan banyak dukungan dalam berbagai bentuk demi terselesaikannya tesis ini.

Penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat imbalan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Semarang , 23 Juni 2003

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah 20

C. Tujuan Penelitian 20

D. Kegunaan Penelitian 22

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori/Kajian Teoritis 23

A.1. Teori-Teori Yang Mendasari Penelitian 23

A.2. Konsep-Konsep Penelitian 30

A.2.1. Kualitas Pelayanan 30

A.2.1.1. Pengukuran Kualitas Pelayanan 37

A.2.2. Kemampuan Pegawai 41

A.2.2.1. Dimensi Kemampuan Pegawai 41

A.2.2.2. Pengukuran Kemampuan Pegawai 45

A.2.3. Sistem dan Prosedur Kerja 47

A.2.3.1. Dimensi Sistem dan Prosedur Kerja 47

A.2.3.2. Pengukuran Sisten dan Prosedur kerja 52

A.2.4. Komunikasi 53

A.2.4.1. Dimensi Komunikasi 53

A.2.4.2. Pengukuran Komunikasi 59

B. Hubungan Antar Variabel 61

C. Pembahasan Penelitian Yang Relevan 65

D. Hipotesis 66

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian 68

B. Ruang Lingkup/Fokus Penelitian 68

C. Lokasi Penelitian 69
D. Variabel Penelitian 69
D.1. Klasifikasi variabel 69
D.2. Defenisi Konseptual 70
D.3. Defenisi Operasional 71
E Jenis dan Sumber Data 76
F. Instrumen Penelitian 76
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Data 76
H. Tehnik Pengumpulan Data 80
I. Tehnik Analisis Data 81

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian 85
1. Kemampuan Pegawai 85
2. Sistem dan Prosedur Kerja 99
3. Komunikasi 103
4. Kualitas Pelayanan 107
B. Pambahasan Hasil Penelitian 121
1. Total Skor Variabel Penelitian 121
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 127
3. Uji Hipotesis 130
C. Diskusi 138

BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan 140
B. Rekomendasi 141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I. 1	Daftar perbandingan realisasi penerimaan PAD Tahun anggaran 1999.....	3
I. 2	Data perbandingan target & realisasi PAD Kota Semarang Tahun 2000....	4
I. 3	Data perbandingan target & realisasi PAD Kota Semarang Tahun 2001....	5
I. 4	Target dan realisasi PBB Tahun 2000 s/d Tahun 2002	6
I. 5	Realisasi penerimaan PBB Tahun 2001 se Kota Semarang	7
I. 6	Realisasi penerimaan PBB Tahun 2002 se Kota Semarang Bulan Agustus 2002	9
I. 7	Realisasi penerimaan PBB Tahun 2002 se Kota Semarang Bulan September 2002	10
I. 8	Urutan realisasi penerimaan PBB Tahun 2002 se Kota Semarang Bulan Oktober 2002	11
I. 9	Rekapitulasi realisasi penerimaan PBB Tahun 2002 Kec Semarang Utara Bulan Oktober 2002.....	12
I. 10	Data pengajuan keberatan PBB Tahun 1999 - 2001	15
I. 11	Data pengajuan pengurangan PBB Tahun 1999 – 2002.....	15
III. 1	Jumlah populasi penelitian (Wajib Pajak)	77
III. 2	Jumlah Sampel menurut proporsi pada masing – masing lokasi (Kelurahan).....	80
IV. 1	Tingkat kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan..	87
IV. 2	Tingkat kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan.....	88
IV. 3	Tingkat ketepatan dalam pelaksanaan tugas	89
IV. 4	Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan.....	90
IV. 5	Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan (dalam penguasaan PBB)...	91
IV. 6	Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan bidang pekerjaan (tentang penetapan beban PBB).....	92

IV. 7 Tingkat kemampuan bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan 93
IV. 8 Tingkat kemampuan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan 94
IV. 9 Tingkat kemampuan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan (dalam hal pelayanan) 95
IV. 10 Tingkat kemampuan merumuskan masalah yang terjadi dilapangan 96
IV. 11 Tingkat kemampuan dalam perencanaan program PBB 97
IV. 12 Tingkat kemampuan dalam pengelolaan pemungutan PBB 98
IV. 13 Tingkat kemampuan bekerja sesuai pengalaman 98
IV. 14 Tingkat pengalaman petugas pemungutan PBB 99
IV. 15 Tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja pelayanan PBB 100
IV. 16 Tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja yang tidak berbelit-belit. 101
IV. 17 Tingkat kemudahan dalam proses penyelesaian masalah PBB 102
IV. 18 Tingkat kemudahan Wajib Pajak menyelesaikan masalah PBB 103
IV. 19 Tingkat kejelasan Informasi beban PBB 104
IV. 20 Tingkat konsistensi komunikasi 105
IV. 21 Tingkat kemampuan menyampaikan informasi 105
IV. 22 Tingkat ketepatan menggunakan media informasi PBB 106
IV. 23 Tingkat kelengkapan dan kejelasan informasi PBB 107
IV.24 Tingkat kepuasan terhadap kejelasan/keterbukaan informasi pelayanan PBB 109
IV.25 Tingkat kejelasan/keterbukaan pada proses pengajuan keberatan/pengurangan PBB 109
IV. 26 Tingkat kepuasan/kejelasan terhadap media informasi guna kelancaran Pelayanan PBB 110
IV. 27 Ketersediaan petugas dalam sosialisasi PBB 111
IV. 28 Tingkat kepuasan terhadap waktu pelayanan PBB 112
IV. 29 Tingkat kepuasan terhadap beban PBB 112
IV. 30 Tingkat kepusan terhadap ketepatan waktu penyelesaian masalah PBB 113
IV. 31 Tingkat kepuasan terhadap lamanya waktu pembayaran PBB pada loket .. 114

IV. 32 Tingkat kepuasan terhadap cara kerja petugas PBB 114
IV. 33 Tingkat kepuasan terhadap pemberitahuan kenaikan PBB 115
IV. 34 Tingkat kepuasan dalam penyelesaian keberatan PBB 116
IV. 35 Tingkat kepuasan terhadap penanganan keluhan Wajib Pajak 117
IV. 36 Tingkat kepuasan terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan 117
IV. 37 Tingkat kepuasan terhadap prilaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan 118
IV. 38 Tingkat kepuasan terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan 119
IV. 39 Tingkat kepuasan terhadap keberadaan fasilitas pelayanan 120
IV. 40 Tingkat kepuasan terhadap kualitas fasilitas pelayanan PBB 120
IV. 41 Distribusi frekuensi total skor variabel kemampuan pegawai 122
IV. 42 Distribusi frekuensi kategori variabel kemampuan pegawai 123
IV. 43 Distribusi frekuensi total skor variabel sistem dan prosedur kerja 123
IV. 44 Distribusi frekuensi kategori variabel sistem dan prosedur kerja 124
IV. 45 Distribusi frekuensi total skor variabel komunikasi 124
IV. 46 Distribusi frekuensi kategori variabel komunikasi 125
IV. 47 Distribusi frekuensi total skor variabel kualitas pelayanan PBB 125
IV. 48 Distribusi frekuensi kategori variabel kualitas pelayanan PBB 126
IV. 49 Hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan 131
IV. 50 Uji statistik Rank Kendall kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan 131
IV. 51 Hubungan antara sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan PBB 133
IV. 52 Uji statistik Rank Kendall sitem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan 133
IV. 53 Hubungan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan PBB 135
IV. 54 Uji statistik Rank Kendall komunikasi dengan kualitas pelayanan 135
IV. 55 Korelasi Konkondansi Kendall 138

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pemerintahan dan pembangunannya hendaklah sumber dananya berasal dari sumber penerimaan dalam negeri, karena penerimaan yang berasal dari bantuan atau pinjaman luar negeri hanya bersifat sementara, sebelum penerimaan dalam negeri mampu mencukupinya Sejalan dengan hal tersebut, maka dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangannnya kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah dengan konsekuensi bahwa biaya kebutuhan daerah dapat dipenuhi oleh daerah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan yang diperoleh berdasarkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan dana yang berasal dari pemerintah pusat yaitu berupa Dana Alokasi Umum (DAU) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). Dalam hal ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dikatakan bahwa sumber pembiayaan Pemerintahan Daerah dalam rangka perimbangan keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah dilaksanakan atas dasar desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

Sumber- sumber pembiayaan pelaksanaan desentralisasi terdiri dari pendapatan asli daerah , dana perimbangan, dan lain-lain penerimaan yang sah. Sumber pendapatan asli daerah merupakan sumber keuangan daerah yang digali

dari wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari Hasil Pajak Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Dana perimbangan merupakan sumber pembiayaan yang berasal dari bagian daerah dari Hasil Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan penerimaan dari sumber daya alam, serta dana alokasi umum dan dana alokasi khusus, yang pada dasarnya perolehannya memperhatikan potensi daerah penghasil

Kebijakan terhadap pembangunan terutama kaitannya dengan sumber pembiayaannya, maka dalam Garis-garis besar haluan negara yang merupakan kebijakan dasar negara, telah menetapkan bahwa dalam rangka meningkatkan penerimaan negara akibat penerimaan dari sektor migas terus menurun sehingga perlu pengintesifan pemungutan pajak akan terjadi perubahan tumpuan penerimaan negara dari sektor migas ke sektor pajak, yang berarti akan lebih memberikan jaminan keberhasilan pembangunan

Pajak yang merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang wajib untuk dibayar berdasarkan undang-undang tanpa mendapat prestasi kembali untuk keperluan negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Sehubungan dengan itu, maka salah satu pajak yang diharapkan dapat mewujudkan hal tersebut diatas, khususnya menyangkut pembangunan di daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan pajak yang dikenakan atas harta tak bergerak , maka yang dipentingkan adalah objeknya dan oleh karena itu keadaan dan status orang atau badan yang dijadikan subyek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak. Maka, pajak ini disebut juga pajak yang

obyektif. Namun demikian, walaupun dikatakan bahwa pajak ini merupakan pajak yang obyektif tetapi pelaksanaanya dipungut dengan surat ketetapan yang pada prinsipnya setiap tahun dikeluarkan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) , dalam hal ini belum didasarkan pada *self assessment* seperti diberlakukan untuk Pajak Penghasilan.

Pemerintah Kota Semarang, dimana salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat diandalkan juga adalah hasil penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), disamping sumber-sumber penerimaan yang lain. Adapun relisasi penerimaan PAD Kota Semarang dapat terlihat pada data perbandingan realisasi PAD Tahun anggaran 1999 yang terlihat pada Tabel I.1 berikut ini :

Tabel I.1
Daftar Perbandingan Realisasi Penerimaan PAD Tahun Anggaran 1999

Ayat	Jenis Pendapatan	Target	Realisasi	%
1	Pajak Daerah	29.342.319,00	32.040.867.23	109,02 %
2	Retribusi Daerah	17.380.153,00	15.501.095,72	89,19 %
3	Bagian Laba BUMD	2.370 750,00	1.990.009,18	84,22 %
4	Penerimaan Dari Dinas- Dinas	0,00	0,00	-
5	Penerimaan Lain-Lain	53.334 805,00	53.306.023,37	99,95 %
6	Bagi Hasil Pajak			
	a. PBB	13.834 000,00	15.446.333,94	111,80 %
	b. BBNKB	905 534,00	1.823.875,00	201,41 %
	c. BPHTP	21.539 534,00	25.916.341,42	120,32 %
7	Bagi Hasil Bukan Pajak	1.550 000,00	1.820.911,53	117,48 %
8	Dana Rutin Daerah	89.838 111,00	84.466.983.27	94,02 %
9	Dana Pembangunan Daerah	53.908 208,00	11.184.882,95	20,75 %
10	Penerimaan Lainnya	426 475,00	472.680,72	110,83 %
	Jumlah Seluruhnya	229.186 222,00	185.756.912,03	81,05 %

Sumber Laporan DPKD Kota Semarang Tahun 1999. Dalam Ribuan

Penerimaan PAD tersebut di atas, merupakan penerimaan PAD Kota Semarang yang diharapkan dari pajak daerah dapat terealisasi 109,20 % dari target yang telah ditetapkan, sedangkan dari retribusi daerah terealisasi sebesar 89,19 %. Disisi lain penerimaan dari bagian laba BUMD terealisasi 84,72 % dari target yang telah ditetapkan, sedangkan penerimaan lain-lain terealisasi sebesar 99,95 %.

Tetapi untuk penerimaan bagi hasil pajak mencapai 120,32 %, artinya telah melebihi target yang telah ditetapkan karena perhitungan tersebut dilakukan oleh DPKD Kota Semarang dimana penerimaan dalam tahun berjalan ditambah dengan pembayaran tunggakan tahun sebelumnya. Kemudian bila dilihat penerimaan bagi hasil pajak , 111,80 % adalah dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kemudian penerimaan bagi hasil bukan pajak mencapai 117, 48 % dari target yang telah ditetapkan, dana rutin daerah terealisasi 94,02 % dari target, dana pembangunan daerah hanya terealisasi sebesar 20,75 % dari target, serta penerimaan lainnnya sebesar 80,31 % dari target. Maka dari data – data penerimaan PAD diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar diperoleh melalui pajak dan salah satu pajak yang mempunyai potensi yang sangat besar adalah PBB.

Realisasi penerimaan PAD tahun 1999 tersebut dapat dibandingkan dengan realisasi penerimaan PAD tahun 2000 dan tahun 2001 pada Tabel I.2 berikut ini :

Tabel I.2
Data Perbandingan Target & Realisasi PAD Kota Semarang Tahun 2000

Dalam Ribuan

Ayat	Jenis Pendapatan	Target	Realisasi	%
1	Pajak Daerah	28.670.075.000,00	29.938.274.876,00	104,42 %
2	Retribusi Daerah	16.178.988.000,00	14.970.679.572,00	104,67 %
3	Bagian Laba BUMD	105.382.000,00	66.925.176,00	63,51 %
4	Lain-lain Pendapatan	3.495.980.000,00	3.765.027.349,00	107,70 %
5	Bagi Hasil Pajak			
	a. Pajak Bumi Dan Bangunan	14.364.126.000,00	17.275.747.418,00	120,27 %
	b. B P H T P	6.300.000.000,00	12.325.323.130,00	195,64 %
	c. Pajak BBM KB	1.300.000.000,00	2.423.693.937,00	186,44 %
	d. Bagi Hsl Pajak BBNKB	750.000.000,00	895.340.000,00	119,38 %
6	Bagi Hasil Bukan Pajak	1.200.000.000,00	1.248.451.218,00	104,04 %
7	Bagian Pinjaman Daerah	-	-	-
8	Pinjaman Luar Negeri	-	-	-
9	Bagian Penerimaaan lain	348.851.000,00	328.745.138,00	94,24 %
	Jumlah Seluruhnya	231.657.220.000,00	230.256.172.766,00	99,40 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang Tahun 2000.

Pemerintah Kota Semarang sangat berharap banyak dari hasil pemungutan pajak karena merupakan potensi yang sangat dominan. Khusus untuk bagi hasil pajak yang paling banyak diperoleh adalah dari Pajak Bumi dan Bangunan , dimana realisasi penerimaan PBB tersebut meningkat dari tahun sebelumnya, artinya dari 111,80 % menjadi 120,27 %

Agar dapat melihat perkembangan lebih rinci maka dapat dilihat penerimaan PAD tahun 2001 pada Tabel I.3 berikut ini :

Tabel I.3

Data Perbandingan Target & Realisasi PAD Kota Semarang Tahun 2001

Dalam Ribuan

Ayat	Jenis Pendapatan	Target	Realisasi	%
1	Pajak Daerah	46.474.747.000,00	49.079.378.233,00	105,60 %
2	Retribusi Daerah	27.121.827.000,00	28.387.914.910,00	104,67 %
3	Bagian Laba BUMD	198.119.000,00	181.277.630,00	91,50 %
4	Lain-Lain Pendapatan	6.071.353.000,00	7.914.650.515,00	130,13 %
5	Bagi Hasil Pajak			
	a. PBB	27.380.380.000,00	28.597.987.801,00	104,45 %
	b. B P H T P	13.500.000.000,00	16.214.546.508,00	120,11 %
	c. Pajak BBM KB	6.613.882.000,00	7.836.796.855,00	118,49 %
	d. Bagi hasil BBNKB	1.300.000.000,00	2.236.363.607,00	172,03 %
6	Bagi Hasil Bukan Pajak	1.361.500.000,00	1.472.270.553,00	108,14 %
7	Bagian Pinjaman Daerah	-	9.000.000.000,00	273,17 %
8	Pinjaman Luar Negeri	-	-	-
9	Bagian Penerimaan Lain	5.092.827.000,00	21.256.353.000,00	417,38 %
	Jumlah Seluruhnya	408.349.356.000,00	448.650.355.073,00	109,87 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang Tahun 2001

Penerimaan Pendapatan Asli Daerah tersebut diatas, bila dibandingkan dengan penerimaan tahun 2000, maka jumlah penerimaan meningkat dari 99,04 % menjadi 109,87 %, artinya penerimaan secara keseluruhan telah melebihi target yang telah ditetapkan semula oleh Pemerintah Kota Semarang. Dari hasil penerimaan tersebut , bila dilihat target dan realisasinya pada prinsinya mengalami peningkatan. Untuk penerimaan PAD dari bagi hasil pajak, dapatlah dilihat target dan realisasinya sesuai dengan APBD Kota Semarang. Di bawah ini

akan dipaparkan target dan realissi PBB tahun 2000 s/d 2002 dan kontribusinya terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada Tabel I.4 :

Tabel I.4
Target Dan Realisasi PBB Tahun 2000 s/d 2002
(APBD)

Tahun	Target	Realisasi	%
2000	Rp. 14.364.125.890	Rp. 17.275.747.418	120,27 %
2001	Rp. 27.380.379.600	Rp. 28.588.887.310	104,41 %
2002	Rp. 31.478.344.000	Rp. 31.908.703.548	101,37 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang Tahun 2002

Target dan realisasi Pajak Bumi dan Bangunan, seperti yang tertera pada Tabel I.4 diatas bukan berarti bahwa penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan ternyata melebihi target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, yang bila dilihat sekilas ada anggapan bahwa hasil itu menunjukkan bahwa penerimaan tersebut sangat maksimal tetapi pada kenyataannya setelah penulis tanyakan pada koordinator pemantau pajak pada Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah, ternyata hasil tersebut diperoleh dimana penerimaan dalam tahun berjalan ditambah dengan pembayaran tunggakan tahun sebelumnya.

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu sumber Pendapatan Kota Semarang dapat terlihat dari berita yang dikutip penulis dari Harian Wawasan , Selasa / 20 Agustus 2002, dikatakan bahwa pendapatan Kota Semarang dari Sektor Pajak Bumi dan Bangunan meningkat 32 % , dari Rp 9,1 miliar pada tahun 2001 meningkat menjadi Rp 12,1 miliar pada tahun 2002 , dari jumlah wajib pajak yang juga mengalami peningkatan sebesar 15 % , dari 137.979 menjadi 159.142 wajib pajak. Menurut Kepala Dinas Pengelolaan Keuangan

Daerah (DPKD) Kota Semarang, Drs. Saman Kadarisman , realisasi penerimaan PBB sampai 16 Agustus 2002 adalah sebesar 38 % dari ketetapan Rp 31,5 miliar (397.280 Surat Pemberitahuan Pajak Terutang / SPPT) terealisasi Rp 12,1 miliar (159.142 Surat Pemberitahuan Pajak Terutang / SPPT). Dengan demikian wajib pajak yang belum menunaikan kewajibannya sebanyak 238.138 Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dengan realisasi sebesar Rp 19,3 miliar.

Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PBB Kota Semarang dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2002 (dalam hal ini sampai dengan batas jatuh tempo penyetoran PBB setiap tahunnya , yaitu Oktober 2002)dapat kita lihat pada tabel I.5 berikut ini :

Tabel I.5

REALISASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2001 SE KOTA SEMARANG

No	KEL/KEC	TARGET		REALI-SASI		PROSEN TASE	
		STTS	Rp	STTS	Rp	STTS	Rp
1	Smg Tengah	17.962	6.076.409.676	14.798	5.281.816.873	82,43 %	86,92 %
2	Smg Timur	19.036	1.904.236.406	14.832	1.624.339.560	77,92 %	85,30 %
3	Smg Selatan	14.490	2.573.142.010	11.366	2.177.307.350	78,44 %	84,62 %
4	Gayamsari	12.441	900.202.769	9.306	730.135.022	74,97 %	81,11 %
5	Tugu	8.068	1.120.969.557	5.988	880.696.131	74,22 %	78,57 %
6	Mijen	22.137	493.086.566	15.158	372.757.749	68,47 %	75,60 %
7	Smg Utara	25.735	3.035.763.946	20.514	2.184.285.457	79,71 %	71,95 %
8	Banyumanik	33.042	3.384.998.127	22.419	2.418.443.767	67,85 %	71,45 %
9	Smg Barat	31.957	3.927.462.128	24.928	2.778.092.194	78,00 %	70,74 %
10	Candisari	14.622	1.961.743.334	11.410	1.366.781.831	78,03 %	69,67 %
11	Pedurungan	43.178	2.305.848.723	28.477	1.595.518.150	65,95 %	69,19 %
12	Gajahmungkur	13.998	2.476.040.734	10.756	1.641.239.556	76,84 %	66,28 %
13	Genuk	24.152	2.502.670.476	14.904	1.643.170.224	61,71 %	65,66 %
14	Gunung Pati	35.207	616.465.629	22.933	393.983.645	65,14 %	63,91 %
15	Ngaliyan	22.108	1.377.647.174	22.200	1.390.274.824	62,92 %	59,70 %
	Tembalang	37.148	1.399.135.250	23.264	641.709.750	62,63 %	45,86 %
	Jumlah Seluruhnya	388.414	37.007.033.513	273.252	27.120.552.047	70,35 %	73,28 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang tentang Penerimaan PBB (Dalam Ribuan)

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan untuk tahun 2001 seperti tertulis pada tabel I.5 diatas hanya sekitar 70,35 % dari Surat Tanda Terima Setoran

(STTS) yang diterbitkan oleh Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPP PBB) Kota Semarang ,atau 73,28 % dari target setoran yang diharapkan . Artinya, dalam kenyataannya dari 388.414 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang ada , ternyata hanya tersetor sebanyak 273.252 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau 70,35 % dari Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang terbit. Dengan demikian , kita dapat menarik satu kesimpulan bahwa penerimaan pajak dari pemungutan Pajak Bumi dan bangunan masih ada yang belum tersetor ada sebanyak 29,65 % dari Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang diterbitkan atau 26,72 % dari target rupiah yang akan disetor (26,72 % dari Rp. 37.007.033.513.). Maka , kita dapat melihat bahwa harapan Pemerintah Kota Semarang dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah belum maksimal terpenuhi. Untuk perkembangan terakhir atau penerimaan tahun 2002 , dibawah ini dapat dilihat data penerimaan tiga bulan terakhir sebelum jatuh tempo penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan (bulan Agustus 2002 sampai dengan bulan Oktober 2002

Tabel I.6

REALISASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2002 SE KOTA SEMARANG

Bulan Agustus 2002 Dalam Ribuan

No	KEL/KEC	Target STTS	Rp	REALISASI STTS	Rp	PROSENTASE STTS	Rp
1	Smg Utara	26.001	2.411.448.739,00	14.190	1.424.577.955,00	54,57 %	59,08 %
2	Mijen	22.634	631.588.564,00	8.559	259.465.949,00	37,81 %	41,08 %
3	Smg Selatan	14.572	3.064.237.682,00	6.789	1.178.372.651,00	46,59 %	38,46 %
4	Smg Timur	19.042	2.133.785.221,00	9.246	747.923.699,00	48,56 %	35,05 %
5	Gunung Pati	35.988	719.650.385,00	13.442	249.206.151,00	37,35 %	34,63 %
6	Smg Tengah	18.067	6.789.729.916,00	7.915	2.284.426.289,00	43,81 %	33,65 %
7	Gayam Sari	12.762	1.068.572.744,00	6.060	335.361.113,00	47,48 %	31,38 %
8	Smg Barat	32.666	4.374.785.578,00	14.779	1.234.251.736,00	45,24 %	28,21 %
9	Banyumanik	33.661	4.048.679.588,00	13.041	1.079.921.914,00	38,74 %	26,67 %
10	Tugu	7.917	1.298.492.295,00	3.951	339.093.326,00	49,91 %	26,11 %
11	Pedurungan	44.288	2.764.289.612,00	16.488	707.836.685,00	37,23 %	25,61 %
12	Candi Sari	14.714	2.271.395.630,00	7.673	557.841.708,00	52,15 %	24,56 %
13	Ngaliyan	36.535	2.739.018.212,00	14.245	543.932.893,00	38,99 %	19,86 %
14	Genuk	24.595	2.726.361.714,00	8.429	515.343.132,00	34,27 %	18,90 %
15	Tembalang	40.397	1.648.551.413,00	10.417	309.902.593,00	25,79 %	18,80 %
16	Gajahmungkur	13.496	3.963.867.381,00	5.704	725.050.620,00	42,26 %	18,29 %
	Jumlah seluruh	397.335	42.654.454.674,00	160.928	12.492.503.413,00	40,50 %	29,29 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang tentang Penerimaan PBB

Hasil penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang sebagai salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asi Daerah untuk bulan Agustus masih sangat minim sekali yaitu 40,50 % Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang tersetor dari 397.335 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang diterbitkan, dengan kata lain lebih dari 50 % wajib pajak belum membayar Pajak Bumi dan bangunan yang dibebankan sehingga dari uang yang diharapkan sesuai dengan target Rp. 42.654.454.674,00, pada kenyatannya hanya tersetor sebesar 29,29 % saja. Hal ini mungkin terjadi dikarenakan jatuh tempo pembayaran pajak bumi dan bangunan tersebut adalah pada bulan Oktober. Untuk itu kita juga dapat melihat bagaimana perkembangan untuk bulan berikutnya yaitu bulan September 2002 pada tabel I.7 berikut ini .

Tabel I.7

REALISASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2002 SE KOTA SEMARANG

BULAN SEPTEMBER 2002 Dalam Ribuan

No	KEL/KEC	TARGET		REALISASI		PROSENTASE	
		STTS	Rp	STTS	Rp	STTS	Rp
1	Smg Utara	26.005	2.408.246.280	16.475	1.802.809.321	63,35 %	74,86 %
2	Smg Selatan	14.557	3.035.653.541	9.556	2.179.538.147	65,65 %	71,80 %
3	Gayam Sari	12.788	1.077.908.785	7.724	717.202.178	60,40 %	66,54 %
4	Smg Timur	19.044	2.114.077.546	12.303	1.366.392.972	64,60 %	64,63 %
5	Mijen	22.636	631.592.524	13.129	407.944.665	58,00 %	64,59 %
6	Smg Tengah	18.068	6.739.137.174	12.282	4.330.595.794	67,98 %	64,26 %
7	Banyumanik	33.697	4.049.321.789	18.299	2.195.281.117	54,30 %	54,21 %
8	Gajah mungkur	14.150	2.614.918.564	7.561	1.375.275.845	54,30 %	54,21 %
9	Smg Barat	32.641	4.436.126.573	19.648	2.232.677.329	60,19 %	50,33 %
10	Gunung Pati	36.005	719.724.804	18.754	360.634.195	52,09 %	50,11 %
11	Candi Sari	14.739	2.251.974.370	9.749	1.117.098.297	66,14 %	49,61 %
12	Genuk	24.603	2.730.703.270	11.856	1.293.843.052	48,19 %	47,38 %
13	Ngaliyan	36.575	2.712.810.875	18.517	1.216.778.780	50,63 %	44,85 %
14	Pedurungan	44.325	2.753.789.933	21.647	1.219.732.772	48,84 %	44,29 %
15	Tugu	7.936	2.249.995.596	4.744	674.261.844	59,78 %	29,97 %
16	Tembalang	40.418	1.648.693.850	13.292	454.429.298	32,89 %	27,56 %
	Jumlah Seluruh	398.187	42.174.675.474	215.536	22.944.495.006	54,13 %	54,40 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang tentang Penerimaan PBB

Perkembangan penyetoran pajak bumi dan bangunan pada tabel diatas, terlihat bahwa dari bulan sebelumnya sampai pada bulan September 2002, dimana secara rata-rata jumlah penyetor pajak untuk bulan September hanya 215.536 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau 54,13 % dari Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang diterbitkan atau 54,40 % dari target uang yang akan disetor . Bila pemungutan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak dapat maksimal maka dengan sendirinya Pendapatan Asli Daerah untuk Kota Semarang yang diharapkan dari Pajak Bumi dan Bangunan dapat terpenuhi, tetapi karena pada kenyataanya hanya 54,40 % saja , maka pada akhirnya juga akan mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut. Berikut ini dapat dilihat penerimaan PBB pada tahun 2002, khususnya saat jatuh tempo pembayaran PBB setiap tahunnya yaitu bulan Oktober 2002 , dimana batas pembayaran tersebut yang menjadikan dasar

penetapan urutan realisasi penerimaan PBB yang ditentukan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah (DPKD) Kota Semarang terlihat pada Tabel I.8

Tabel I.8

URUTAN REALISASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2002 SE KOTA SEMARANG

Bulan Oktober 2002 — Dalam Ribuan

No	KEL/KEC	TARGET		REALISASI		PROSENTASE	
		STTS	Rp	STTS	Rp	STTS	Rp
1	Smg Utara	26.005	2.408.246.280	18.816	2.149.278.759	72,36 %	89,25 %
2	Smg Tengah	18.068	6.739.137.174	14.571	5.726.551.496	80,65 %	84,97 %
3	Smg Selatan	14.557	3.035.653.541	11.253	2.568.039.765	77,30 %	84,60 %
4	Smg Timur	19.044	2.114.077.546	14.094	1.720.646.671	74,01 %	81,39 %
5	Gayam Sari	12.788	1.077.908.785	8.702	809.810.082	68,05 %	75,13 %
6	Mijen	22.636	631.592.524	15.279	464.915.999	67,50 %	73,61 %
7	Candi sari	14.739	2.251.974.370	10.942	1.641.170.311	74,24 %	72,88 %
8	Gajah Mungkur	14.150	2.614.918.564	9.864	1.895.409.932	69,71 %	72,48 %
9	Smg Barat	32.641	4.436.126.573	23.744	3.055.359.508	72,74 %	68,87 %
10	Banyumanik	33.697	4.049.321.789	21.634	2.654.702.150	64,20 %	65,56 %
11	Pedurungan	44.325	2.753.789.933	25.702	1.705.188.821	57,99 %	61,92 %
12	Genuk	24.603	2.730.703.270	13.761	1.650.784.349	55,93 %	60,45 %
13	Ngaliyan	26.575	2.712.810.875	21.036	1.591.160.940	57,51 %	58,65 %
14	Gunung Pati	36.005	719.724.804	21.505	416.717.757	59,73 %	57,90 %
15	Tugu	7.936	2.249.995.596	5.612	976.764.223	70,72 %	43,41 %
16	Tembalang	40.418	1.648.693.850	16.837	662.547.467	41,66 %	40,19 %
	Jumlah Seluruh	398.187	42.174.675.474	253.352	29.689.048.230	63,63 %	70,40 %

Sumber : Laporan DPKD Kota Semarang tentang Penerimaan PBB

Penerimaan pemerintah dari hasil pemungutan pajak belum mencapai target sesuai dengan yang diharapkan , hal ini dapat dilihat dari laporan tersebut diatas dimana total penerimaan seluruhnya hanya 63,63 % dari Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau 70,40 % dari target setoran. Padahal penerimaan dari pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut sangat penting karena nantinya diarahkan kepada tujuan untuk kepentingan masyarakat di daerah yang bersangkutan yang dalam hal ini Kota Semarang, karena dari hasil penerimaan tersebut sebagian besar hasil penerimaan pajak ini diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Penggunaan pajak yang demikian oleh daerah akan merangsang

masyarakat untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak yang sekaligus mencerminkan sifat kegotongroyongan rakyat dalam pembiayaan pembangunan Dari data tersebut diatas , dapatlah diketahui bahwa dari 16 kecamatan yang ada pada wilayah Kota Semarang terlihat bahwa, penyetor pajak pada urutan pertama adalah Kecamatan Semarang Utara karena dari 26.005 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang ditetapkan ternyata dapat terealisasi sejumlah 18.816 Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau 72,36 % dari pokok ketetapan atau 89,25 % dari jumlah / target uang yang akan tersetor (Rp. 2.408.246.280) yaitu sejumlah Rp. 2.149.278.759,- Dengan demikian maka penerimaan tertinggi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang merupakan salah satu sumber Pendapat Asli Daerah Kota Semarang adalah Kecamatan Semarang Utara. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat hasil rekapitulasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2002, khususnya pada waktu jatuh tempo penyetoran pajak bumi dan bangunan , yaitu bulan oktober 2002 dapat terlihat pada Tabel I.9 berikut ini :

Tabel I.9
REKAPITULASI REALISASI PENERIMAAN PBB TAHUN 2002
KECAMATAN SEMARANG UTARA

Bulan Oktober 2002 — Dalam Rioian

No	KELURAHAN	TARGET		REALISASI		PROSENTASE	
		STTS	Rp	STTS	Rp	STTS	Rp
1	Tanjung Mas	5.794	992.033.566	4.144	1.212.724.071	71,52 %	122,25 %
2	Dadapsari	1.804	106.622.632	1.337	86.907.601	74,11 %	80,01 %
3	Kuningan	3.079	183.565.684	2.312	135.754.619	75,09 %	73,96 %
4	Bulu Lor	2.441	75.951.436	1.753	53.397.801	71,81 %	70,31 %
5	Plombokan	1.535	139.714.656	1.120	97.842.262	72,96 %	70,03 %
6	Panggung Kidul	1.093	73.982.401	674	47.413.192	61,67 %	64,09 %
7	Bandarharjo	3.739	345.668.701	2.678	218.893.435	71,62 %	63,32 %
8	Panggung Lor	4.966	334.189.006	3.675	205.414.184	74,00 %	61,47 %
9	Purwosari	1.554	154.528.198	1.123	90.931.594	72,27 %	58,54 %
	Jumlah Seluruh	26.005	2.408.246.290	18.816	2.149.278.759	72,36 %	89,25 %

Sumber : Kec. Semarang Utara

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang diperoleh Kecamatan Semarang Utara sesuai dengan data yang dipaparkan pada tabel diatas, sebenarnya hanya 72,36 % dari pokok ketetapan/target Surat Tanda Terima Setoran (STTS) atau 89,25 % dari jumlah target /pokok ketetapan yang tersetor, walaupun kenyataannya secara umum bahwa Kecamatan Semarang Utara merupakan urutan pertama penyetor pajak bumi dan bangunan untuk Kota Semarang .Berarti dengan demikian , pemungutan pajak bumi dan bangunan untuk Kota Semarang umumnya dan Kecamatan Semarang Utara khususnya belumlah maksimal. Hanya saja, dalam hal ini, maksimal tidaknya hasil pemungutan pajak tersebut tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak karena kepuasan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan petugas pajak/pegawai baik dalam hal penentuan besarnya beban pajak yang harus dibayar, kecepatan layanan pada loket pembayaran serta umpan balik dari kewajiban pembayaran yang dilakukan masyarakat sangat dirasakan khususnya dalam pembangunan di daerah mereka masing-masing.

Wajib pajak yang ada di Kota Semarang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini, yang berkaitan dengan pelayanan pajak belum maksimal karena masih banyak wajib pajak yang tidak puas dengan mengajukan keberatan atau mengajukan permohonan pengurangan beban pajak sehingga sangat dimungkinkan penerimaan dari pemungutan pajak tersebut tidak dapat mencapai target sesuai dengan data yang telah disampaikan diatas. Hal ini mungkin disebabkan oleh perhitungan beban pajak bumi dan bangunan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota

Semarang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, misalnya : Penetapan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang dikenakan pada wajib pajak yang mempunyai luas tanah dan keadaan bangunan yang sama bisa jadi dalam kenyataan , besarnya beban pajak bumi dan bangunan yang dikenakan pada wajib pajak, oleh sebab itu banyak wajib pajak yang tidak mau membayar karena merasa dirugikan. Sebaliknya , bila Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan menetapkan besarnya beban pajak yang dikenakan pada wajib pajak lebih kecil dari yang sebenarnya maka wajib pajak akan diam saja karena merasa diuntungkan. Masalah – masalah demikian sering sekali terjadi dilapangan karena keterabatasan pegawai dalam melakukan perhitungan disebabkan oleh sistem penilaian Nilai Jual Objek Pajak dilakukan secara massal. Adapun sistem penilaian dalam penentuan Nilai Jual Objek Pajak Bumi dan Bangunan umumnya dilakukan dengan 2 cara yaitu : Penilaian secara massal dan penilaian individual. Penilaian secara massal yaitu penilaian yang dilakukan secara massal dengan menghitung Nilai Indikasi Rata-Rata, sedangkan penilaian Individual diterapkan pada objek tertentu yang bernilai tinggi dan keberadaannya mempunyai sifat khusus seperti : rumah mewah, industri dan lain-lain. Oleh karena itu dari keseluruhan wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di Kota Semarang pada umumnya dilakukan secara massal. Hal ini sangat memungkinkan sering terjadi kesalahan perhitungan sehingga wajib pajak banyak mengajukan keberatan atau meminta pengurangan besarnya beban pajak bumi dan bangunan seperti terlihat pada tabel I.10 dan I. 11 dibawah ini:

Tabel I.10

Data Pengajuan Keberatan PBB Tahun 1999-2001

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Dalam Ribuan	Jumlah Yang Diselesaikan	Jumlah Dalam Ribuan	Realisasi (%)
1	1999	693 WP	1.388.887	646 WP	1.137.047	91,84 %
2	2000	407 WP	660.264	403 WP	457.377	99,01 %
3	2001	907 WP	1.825.501	877 WP	1.351.467	96,58 %

Sumber : Data diolah dari KPP. PBB Kota Semarang

Pengajuan keberatan terhadap besarnya beban Pajak Bumi dan Bangunan yang disampaikan wajib pajak dimungkinkan karena ketidakpuasan wajib pajak akan pelayanan aparat pajak terutama dalam hal besarnya pajak yang dibebankan pada wajib pajak dari tahun 1999-2001 seperti data tersebut diatas, demikian juga pada data pengajuan pengurangan pada Tabel I.11 berikut ini :

Tabel I.11

Data Pengajuan Pengurangan PBB Tahun 1999-2001

Thn	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Dalam Ribuan	Jumlah Yang Diselesaikan	Jumlah Dalam Ribuan	Realisasi (%)
1999	2.507 WP	3.694.574	2.490 WP	3.046.779	91,84 %
2000	2.634 WP	2.088.416	2.634 WP	1.081.718	100 %
2001	2.576 WP	3.877.683	2.576 WP	2.395.442	100 %

Sumber : Data Diolah dari KPP . PBB Kota Semarang

Pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak/ petugas pajak belum maksimal atau belum mencerminkan pelayanan yang baik atau prima terlihat dari indikasi tersebut dimungkinkan karena :

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai , sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum sesuai , sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani

4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual" jasa pelayanan
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat (Moenir, 2001; 40)

Pelayanan pemungutan pajak yang dilakukan petugas pajak seperti yang digambarkan diatas dimungkinkan terjadi karena kurangnya kemampuan pegawai seperti yang terjadi di Kecamatan Semarang Utara Hal ini disebabkan karena para petugas pajak yang ditunjuk untuk itu tidak dibekali kemampuan yang baik. . Pada kenyataannya petugas pajak yang ditempatkan di setiap kelurahan bukanlah berdasarkan seleksi dari kantor pelayanan pajak ataupun dari Kantor DPKD Kota Semarang tetapi berdasarkan usulan dari masing-masing Kelurahan sebanyak 2 orang yang kemudian disahkan oleh Walikota Semarang. Pada umumnya tingkat pendidikan dari masing-masing petugas atau aparat pajak tersebut hanyalah lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU) atau sederajat dengan SMU. Sedangkan di tingkat kecamatan yang bertugas mengurusi atau mengelola pajak tersebut ditugaskan 2 (dua) orang . Kemudian yang bertugas memantau pemungutan pajak Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah (DPKD) yang ditunjuk 1 (satu) orang sebagai Koordinator serta beberapa orang yang ditugaskan memantau untuk setiap kelurahan sesuai dengan banyaknya kelurahan dari setiap kecamatan.

Petugas Pajak yang ditetapkan khususnya untuk wilayah Kecamatan Semarang Utara sebagai berikut : Koordinator untuk tingkat kecamatan ditugaskan 2 (dua) orang dari pegawai kecamatan kemudian oleh DPKD

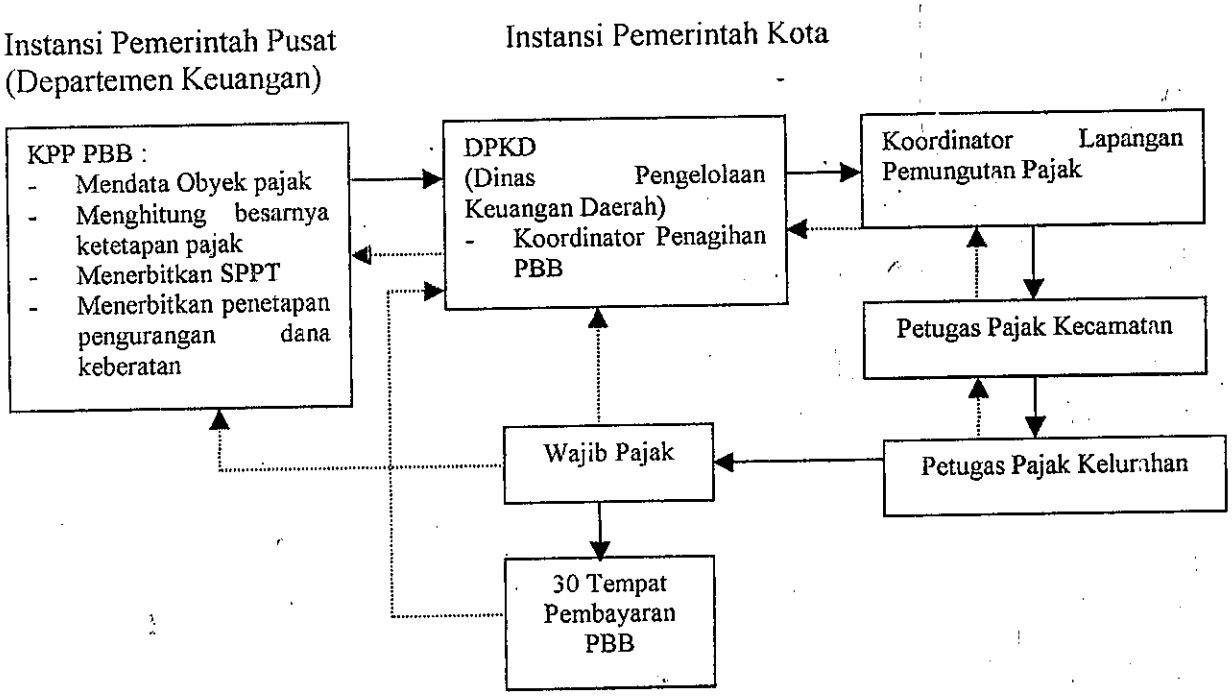
ditugaskan sebagai pemantau sebanyak 4 (cmpat) orang , dimana 1(satu) orang sebagai koordinator dan 3 (tiga) orang sebagai pemantau untuk kelurahan-kelurahan yang ada di wilayah Semarang Utara..

Informasi yang diperoleh dari beberapa wajib pajak yang ditemui oleh penulis, disamping kemampuan pegawai yang belum memadai , ada juga yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan pemungutan pajak tidak dapat maksimal karena sistem dan prosedur yang berbelit-belit, karena alur pemungutan pajak tersebut prosesnya sangat panjang, dimana untuk penetapan besarnya beban pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar oleh wajib pajak ditetapkan oleh Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPP PBB) Kota Semarang dengan menetapkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang diberikan kepada Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah (DPKD), kemudian DPKD akan menyerahkan SPPT tersebut pada Koordinator Pemantau Pemungutan Pajak Bumi dan bangunan pada setiap Kecamatan, baru kemudian Koordinator tersebut akan menyerahkan pada petugas Kecamatan untuk diserahkan pada Petugas pemungutan pajak di Kelurahan, setelah itu petugas pajak Kelurahan akan menyerahkan pada Wajib Pajak. Setelah menerima SPPT tersebut maka wajib pajak akan membayar pada tempat pembayaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini setiap wajib pajak dapat membayar pada tempat pembayaran terdekat yaitu di 30 (Tiga Puluh) tempat pembayaran sesuai dengan SK Walikota Semarang Nomor 973 / 14 Tahun 2003 tentang Penunjukan Tempat Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kota Semarang, dimana sistem pembayaran telah dilakukan secara *on line* .(lihat Lampiran) Setelah membayar pada tempayaran

tersebut, maka wajib pajak akan menerima STTS (Surat Tanda Terima Seteran) yang telah dibuat oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah.

Namun demikian, bila atas perhitungan KPP PBB Kota Semarang dalam hal Penetapan besarnya PBB yang dibebankan kepada wajib pajak tidak dapat diterima oleh masyarakat karena berbagai sebab maka wajib pajak tidak dapat meminta pengurangan atau menyatakan keberatan langsung pada petugas pajak di tingkat kelurahan tetapi harus mengajukan langsung pada KPP.PBB Kota Semarang. Oleh karena itu menurut penulis, sistem dan prosedur kerja yang demikian sangatlah berbelit-belit dan mungkin membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses penyelesaiannya. Untuk lebih jelasnya dapatlah kita melihat bagaimana prosedur pemungutan pajak bumi dan bangunan yang berlaku untuk Kota Semarang seperti yang tergambar di bawah ini :

PROSEDUR PEMUNGUTAN PBB KOTA SEMARANG



Sumber : Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah, 2003

Selain sistem dan prosedur yang berbelit-belit, rendahnya kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Semarang khususnya Kecamatan Semarang Utara maka hal ini dimungkinkan pula karena kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh petugas pada wajib pajak, khususnya tentang pemahaman PBB, karena komunikasi yang dilakukan dalam bentuk informasi tentang besarnya beban pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak setiap tahunnya dilakukan oleh petugas kelurahan hanya pada tokoh-tokoh masyarakat / atau pada ketua Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) pada setiap kelurahan yang nantinya diharapkan dapat menyampaikan pada wajib pajak di wilayahnya masing-masing. Hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Semarang, khususnya Kecamatan Semarang Utara, pada hal komunikasi tersebut merupakan inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap maka memungkinkan mereka akan mempersatukan, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengketaan apabila muncul., sesuai dengan yang disampaikan oleh Widjaya, (2002 ; 5), bahwa komunikasi memberikan sesuatu kepada orang lain dengan kontak tertentu atau dengan mempergunakan sesuatu alat.

Berangkat dari uraian diatas, maka kami tertarik untuk membahas lebih rinci lagi mengenai :Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Semarang, dengan menganalisis hubungan antara Kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja, Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Semarang Utara.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan keadaan serta kondisi riil yang ada, maka dapat diidentifikasikan permasalahan sebagai berikut :

1. Kemampuan Pegawai yang belum memadai , oleh karena pada umumnya tingkat pendidikannya SMU atau sederajat
2. Sistem dan Prosedur Kerja pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang berbelit-belit
3. Kurangnya komunikasi yang dilakukan petugas pajak bumi dan bangunan terhadap wajib pajak terutama informasi menyangkut Pajak Bumi dan Bangunan
4. Penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Semarang Utara yang belum memenuhi target

Selanjutnya dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Apakah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dengan kemampuan pegawai yang belum memadai, sistem dan prosedur kerja yang berbelit serta kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh para pegawai ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan teoritis

a. Untuk menguji hubungan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara

b. Untuk menguji hubungan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara.

c. Untuk menguji hubungan antara variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara.

d. Untuk mengetahui hubungan antara variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi pegawai dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara.

2. Tujuan Praktis:

a. Untuk menambah wawasan kepada penulis serta para pembaca tentang kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dipengaruhi oleh variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja,serta komunikasi pegawai

b. Untuk memecahkan masalah yang terjadi di wilayah Kecamatan Semarang Utara khususnya yang menyangkut pemungutan pajak dalam kaitannya dengan kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, serta komunikasi yang dilakukan pegawai dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di wilayah Kecamatan Semarang Utara

c. Untuk memecahkan masalah yang terjadi di wilayah Kecamatan Semarang Utara khususnya dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap wajib pajak

D. Kegunaan Penelitian

1. Memberi masukan bagi Kecamatan Semarang Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan
2. Memberi masukan bagi Kecamatan Semarang Utara dalam meningkatkan kemampuan pegawainya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan
3. Memberi masukan bagi Kecamatan Semarang Utara dalam rangka meningkatkan efisiensi sistem dan prosedur kerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan.
4. Memberi masukan bagi Kecamatan Semarang Utara dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pegawai dengan wajib pajak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori/Kajian Teoritis

A.1. Teori – teori yang mendasari penelitian

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

Moenir (2001 ; 17) mengatakan bahwa, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dalam hal ini layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi .

Pentingnya pelayanan dalam pemerintahan tidak terlepas dari fungsinya. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembentukan negara itu sendiri. Hal ini seperti dikemukakan oleh Rasyid (1997 ; 11), yaitu : Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa melayani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat.

Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai kemajuan bersama

Rasyid (1997 ; 43) , mengemukakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah , " salah satu dari tiga fungsi pemerintahan , disamping fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dan fungsi pembangunan *(development)*. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban ketiga fungsi hakiki tersebut.

Pandangan tersebut diatas lebih menekankan bahwa, sudah menjadi kewajiban dari setiap aparat pemerintah untuk memiliki komitmen pengabdian yang tinggi serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat, pada hakekatnya adalah upaya pemenuhan kebutuhan hidup atas produk-produk tertentu. Keterlibatan pemerintah selaku penyedia jasa publik dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat.

Elhaitammy (Tjiptono,2001;58) , bahwa dalam mementukan kualitas suatu jasa , setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. Yang dimaksud dengan *sevice excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini , yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu

kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang.

Teori yang disampaikan oleh Elhaitammy bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang unggul tersebut dan sangat membutuhkan kecepatan dalam hal pelayanan artinya bahwa seorang pegawai harus mempunyai kemampuan untuk melayani masyarakat, apabila pegawai tersebut tidak memiliki kemampuan yang cukup maka dengan sendirinya tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kemudian ketepatan artinya dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut haruslah tepat waktu yang dalam hal ini dapat dikerjakan apabila sistem dan prosedur kerja pada suatu kantor tidak berbelit-belit, serta keramahan dan kenyamanan, artinya seorang pegawai haruslah dapat melayani pelanggannya dalam hal ini adalah masyarakat dengan ramah dan memberikan kenyamanan pada para pelanggan, oleh karena itu hal ini dapat diwujudkan dengan adanya komunikasi yang baik.

Gronroos (Tjiptono, 2001 ; 60) dikatakan bahwa kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama , yaitu : *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan, *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa, *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Teori yang disampaikan oleh Gronroos lebih menekankan bahwa kualitas pelayanan tersebut haruslah mencakup keluaran atau output jasa yang

diterima pelanggan dengan mengevaluasi menyangkut ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil layanan.

Garvin (Tjiptono , 2001 ; 68), ada delapan dimensi kualitas dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah : Kinerja (*performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), Kehandalan (*realibility*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), Daya tahan (*durability*), serta *serviceability* yaitu yang meliputi kecepatan,kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; serta penanganan keluhan yang memuaskan, Estetika dan kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab.

Teori yang disampaikan oleh Garvin tersebut diatas, sangat menekankan pada kecepatan, kemudahan kenyamanan dan kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan

Ada sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa (pelayanan) seperti yang disampaikan oleh Parasuraman, et al, 1985 yaitu : *Reliability*, yaitu mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan, *Competence*, artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan, *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan, *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan yang dapat mereka pahami, *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, *Security*, yaitu aman dari

bahaya, resiko,atau keragu-raguan, *Understanding*, *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa.

Wolkins (Tjiptono , 2001; 74) , ada enam prinsip pokok kualitas jasa (pelayanan) yaitu : Kepemimpinan, Pendidikan, Perencanaan, Review, Komunikasi serta Penghargaan dan pengakuan. Bila keenam prinsip tersebut dapat dijalankan dengan baik , maka akan menghasilkan pelayanan sesuai dengan harapan atau dengan kata lain terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Namun dalam kenyataannya sering sekali masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari para pegawai atau karyawan sehingga masyarakat sering melakukan protes atau reaksi atas ketidak puasan tersebut. Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena : Tidak/ kurang adanya kesadaran terhadap tugas/ kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan, Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai (Moenir, 2001 ; 40)

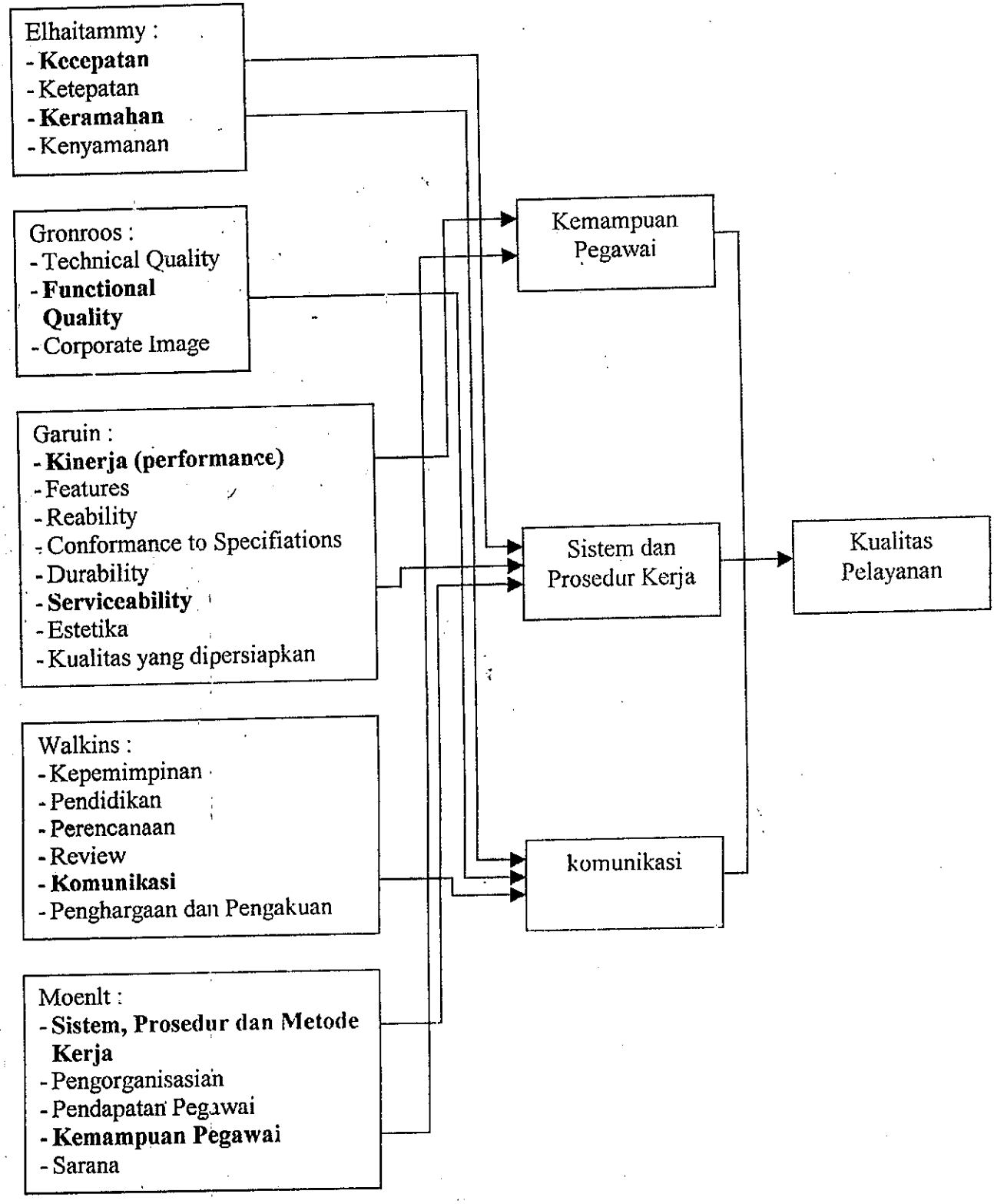
Pandangan Moenir tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, khususnya yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat maka kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja yang ada dalam suatu kantor, pendapatan pegawai dan sarana yang tersedia sangat berpengaruh pada pelayanan yang akan diberikan

Beberapa pendapat diatas telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh sistem dan prosedur kerja, komunikasi, profil, kinerja/ *performance*, sarana, kompetensi, estetika, kualitas produk atau reputasi, kemauan atau kesiapan karyawan, keamanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat banyak sekali faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam masyarakat . Akan tetapi , penulis hanya membatasi untuk menganalisis pada tiga faktor yaitu kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi pegawai terhadap kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara

Untuk lebih jelasnya pandangan yang mendasari penelitian ini dapat dilihat pada bagan dibawah ini :

Bagan : Konsep-Konsep Yang Mendasari Penelitian



A.2. Konsep – konsep Penelitian

A.2.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas sering diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfication*) atau konfirmasi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*Conformance to the requirements*)

Kata " kualitas" mengandung banyak defenisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh defenisi yang kerap kali dijumpai antara lain :

* Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
* Kecocokan untuk pemakaian
* Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
* Bebas dari kerusakan/cacat
* Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
* Melakukan segala sesuatu benar sejak awal
* Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2002 ; 2)

Pengertian diatas lebih menekankan bahwa kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa adalah sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan / masyarakat.

Jasa yang berkualitas, menurut Garvin(Tjiptono , 2002; 13) ada delapan dimensi kualitas yaitu kinerja karakteristik operasi pokok dari produk inti, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ; keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan, *serviceability*, estetika, dan persepsi terhadap kualitas.

Meskipun beberapa dimensi di atas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman penelitian terhadap suatu perusahaan. Sementara itu beberapa pakar pemasaran yaitu Parasuraman, et al telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok , yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) . Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) .
2. *Responsivness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personel*
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
9. *Understanding*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (Tjiptono, 2001 ; 69-70)

Kriteria yang disampaikan oleh Parasuraman, et al dapat dibandingkan dengan kriteria yang disampaikan oleh Gronroos yang menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok, yaitu *outcome-related, process-related,* dan *image related criteria.* (Tjiptono, 2001 ; 72). Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu *Professionalism and Skills, Attitudes and behaviour, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Recovery, Reputation and Credibility.*

Keenam kriteria pokok diatas bertujuan untuk menciptakan suatu gaya dan manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitasnya. Hal ini sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas yang berkesinambungan. Sejalan dengan itu Wolkins (Tjiptono , 2001 ; 75) menyampaikan bahwa ada enam prinsip pokok kualitas jasa yang meliputi :

1. Kepemimpinan

   Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak

2. Pendidikan

   Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional, harus memnperoleh pendidikan mengenai kualitas.

3. Perencanaan

   Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan untuk mencapai visinya

4. Review

   Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional

5. Komunikasi

   Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan

6. Penghargaan dan pengakuan

   Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam mengimplementasikan strategi kualitas.

Kualitas tersebut diatas bila dikaitkan dengan sektor publik maka, kualitas tersebut lebih banyak dikaitkan dengan pelayanan, sejalan dengan hal tersebut Logeotheis (1992) menyatakan bahwa "Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan" (Warella, 1997 ; 17)

Pelayanan adalah sebagai suatu perbuatan (*deed)* , suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*) , jadi menunjukkan secar inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997 ; 18)

Lebih lanjut Warella menyatakan bahwa tema induk yang muncul mengenai kualitas pelayanan ini adalah :

- Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi dibandingkan misalnya dengan kualitas barang .

- Pelanggan tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata dari *outcome* pelayanan tersebut, tetapi juga menganggap penting proses pemberian pelayanan tersebut
- Satu-satunya kriteria yang dapat diperhitungkan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan.

Parasuraman et al (1985) dan Haywood-Farmer (1988) menyatakan bahwa :

> "ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu *intangibility, heterogenety* dan *inseparability. Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. *Heterogenity* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu. *Inseparability* berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan . Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan ; tetapi terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. (Warella, 1997 ; 17-18)

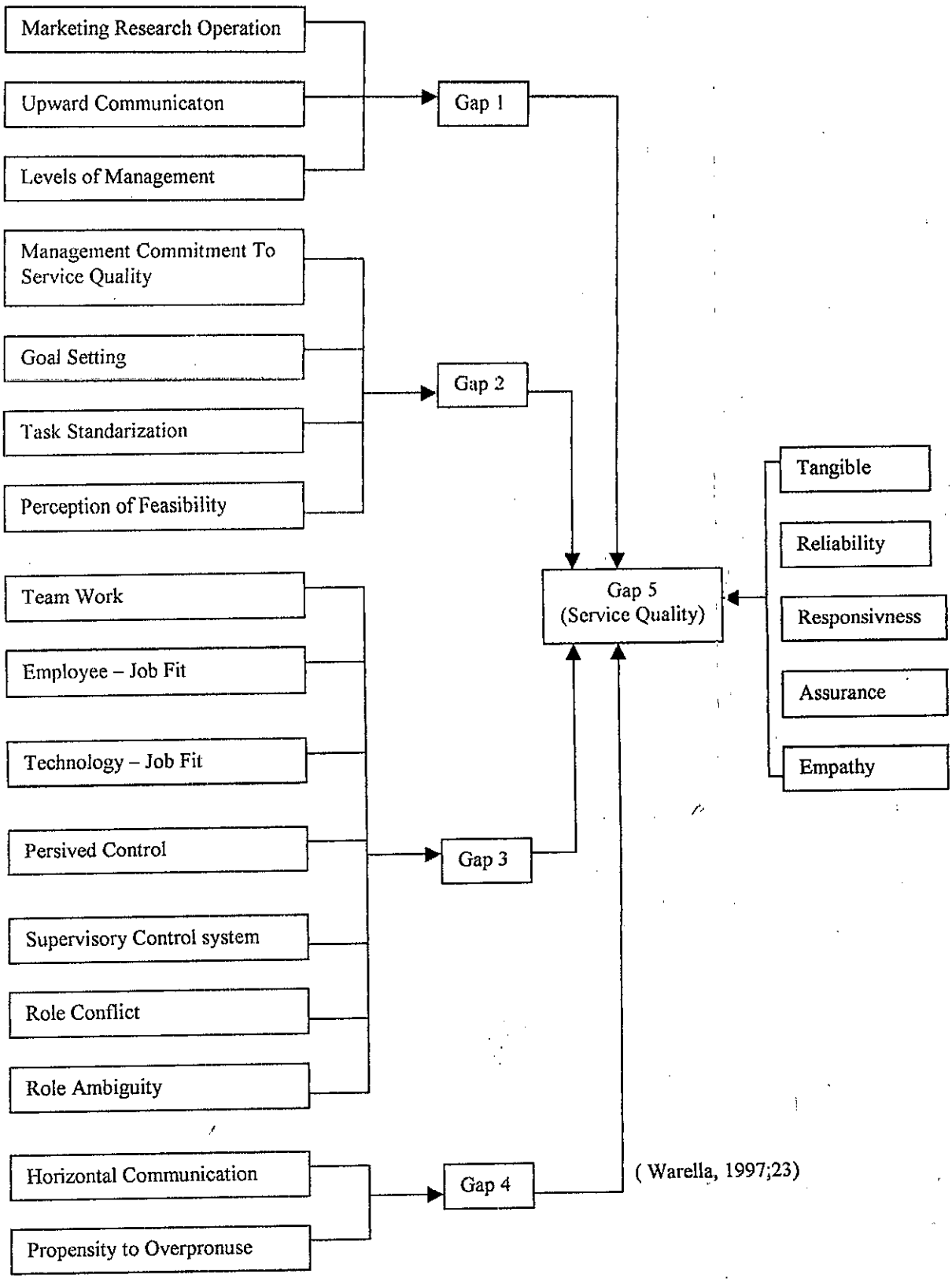
Sehubungan dengan pelayanan publik maka, kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan/ keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien. Maka, dalam hal ini menurut Parasuraman , et al (1990) paling tidak terdapat lima kemungkinan ap yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau administrasi negara, yaitu :

1 Gap persepsi manajemen (*Not knowing what customer expect*), yaitu adanya perbedaan pelayanan menurut persepsi dan harapan masyarakat dengan penyedia (pemerintah). Paling tidak

penyedia jasa memahami apa yang diharapkan oleh pelanggannya

2. Gap spesifikasi kualitas pelayanan, yaitu kesenjangan antara persepsi penyedia jasa mengenai spesifikasi kualitas pelayanan yang diperlukan masyarakat baik menyangkut biaya, waktu, kecepatan dan kebenaran informasi pelayanan. Faktor-faktor yang menyebabkan hal ini adalah komitmen aparatur yang belum memadai terhadap kualitas pelayanan, persepsi mengenai ketidak layakan , kurangnya standard tugas serta tidak terdapatnya penentuan tujuan
3. Gap mengenai kinerja pelayanan, yaitu kesenjangan spesifikasi kwalitas pelayanan dan waktu pelayanan dari aparatur pemerintah pada masyarakat zeithml (1990) menyebutkan ada 7 faktor utama yang menyumbang pada kesenjangan ini, yaitu ketidak jelasan peran, konflik peran, ketidakcocokan pegawai dengan tugas yang dikerjakan, ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yng dilaksanakan, ketidakcocokan sisitem pengendalian atasan, kekurangan pengawasan dan ketiadaa kerja tim.
4. Gap Komunikasi eksternal pada pelanggan, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji – janji yang muluk – muluk.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan , yaitu perbedaan persepsi antara pelayanan yang dirasakan publik dan yang diharapkan publik. Kesenjangan ini dapat timbul karena pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi tertentu, pembicaraan dari mulut ke mulut serta komunikasi eksternal. Model kesenjangan yang diperluas ini dapat dilihat pada bagan berikut ini :

The Extended Gaps Model of Services Quality
(Zeithaml el al : 1990)



(Warella, 1997;23)

Untuk menghilangkan gap yang menyebabkan perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau administrasi negara perlu diatasi dengan mengajukan solusi seperti yang disampaikan Marzuki Usman (1997) sebagai berikut :

1. Perkecil gap yang terjadi antara pemerintah dengan publik. Gunakan aparat litbang untuk menangani masalah ini
2. Membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi perbaikan kualitas pelayanan
3. Berikan keleluasaan publik untuk menyampaikan keluhan secara transparan dan berikan respon secara arif dan bijaksana, dan
4. Menerapkan *accountable, proactive dan partnership* sesuai dengan situasi dan kondisi setempat (Warella, 1997 ; 24)

Solusi tersebut diatas diharapkan kesenjangan perbedaan persepsi mutu pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah atau administrasi negara, maka nantinya diharapkan bahwa kualitas pelayanan tersebut akan maksimal.

A.2. 1. 2 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Bila dibandingkan dengan barang (produk fisik) , upaya pengukuran kualitas pelayanan masih kalah jauh karena sulitnya menetapkan hal —hal yang dipakai untuk determinan kualitas pelayanan atau kualitas jasa. Oleh karena itu hingga kini pengukuran kualitas jasa belum sempurna dan masih dalam tahap pengembangan. Maka, diperlukanlah langkah – langkah praktis yaitu :

- Spesifikasi determinan kualitas jasa
- Perangkat standar kualitas yang diukur (Tjiptono, 2001 ; 97)

Galileo galilei (Tjiptono , 2001; 97) pernah mengungkapkan suatu pernyataan , yaitu "*Count what is countable, measure what is measureable, and*

what is not measureable make measureable " Meskipun sukar, kualitas jasa dapat diukur dengan berbagai cara.

Lehtien dan Lehtinen (Tjiptono , 2001; 97) , mengemukakan dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan). Selain itu mereka juga membedakan antara *physical quality* (berhubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (berkaitan dengan hubungan antara pelanggan dan perusahaan jasa), dan *corporate quality* (berhubungan dengan citra perusahaan). Sementara itu Groonroos (Tjiptono , 2001 ; 98), memaparkan tiga dimensi kualitas jasa lainnya yang hampir sama yaitu *tehnical quality* (berkaitan dengan apa yang diterima pelanggan), *functional quality* (berkaitan dengan cara jasa diberikan), dan *Corporate quality* yaitu berhubungan dengan citra perusahaan .

Mengukur kualitas jasa berarti kita mengevaluasi/ membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan. Jika kita memfokuskan pada aspek output , proses dan citra, berarti kita memfokuskan pada sumber – sumber kualitasnya. Hal ini sesuai denga yang disampaikan oleh Gummesson (Tjiptono , 2001 ; 98) , ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas jasa yaitu :

1. *Design Quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
2. *Production Quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kerjasama departemen manufaktur dan departemen pemasaran
3. *Delivery Quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh perusahaan kepada pelanggan
4. *Relationship Quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan

stakeholder (pelanggan, pemasok, agen, dan pemerintah, serta karyawan perusahaan)

Keempat sumber kualitas jasa tersebut diatas biasanya banyak diterapkan pada perusahaan – perusahaan swasta. Sedangkan pengukuran kualitas pelayanan khususnya yang menyangkut pelayanan publik, kami anggap lebih cocok menggunakan penilaian jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman , et al yaitu lima dimensi kualitas jasa yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsivness*) , yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono, 2001 ; 70)

Dalam rangka menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance),* perlu dilakukan langkah – langkah nyata antara lain melalui kebijakan perbaikan pelayanan masyarakat berupa penilaian. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 58/KEP/M.PAN/9/2002 Tentang Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan disebutkan bahwa kriteria penilaian unit pelayanan meliputi keseluruhan aspek yang didayagunakan dalam proses penyelenggarakan pelayanan masyarakat, yang terdiri dari :

a. Prosedur pelayanan, yang dinilai ialah mencakup variabel prosedur tetap/ Standar Operasional Pelayanan (SOP) , apakah telah tersedia prosedur

pelayanan secara terbuka, agar diteliti bagaimana dalam pelaksanaannya , apakah telah dilaksanakan secara konsisten atau tidak , dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan – harap diteliti dan diamati fakta di lapangan

b. Keterbukaan informasi pelayanan, yang dinilai ialah apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur , persyaratan dan biaya pelayanan , apakah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan, harap dicermati
c. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yang dinilai ialah apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadual yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/ biaya yang ditentukan, harap diteliti konsistensi dalam pelaksanaanya;
d. Mutu produk layanan, yang dinilai ialah kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanannya, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik / rapi / benar / layak ;
e. Tingkat profesional petugas, yang dinilai ialah bagaimana tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas;
f. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan, yang dinilai ialah bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas apakah dilakukan dengan baik / tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempay yang mendorong motivasi semangat kerja para petugas;
g. Sarana dan fasilitas pelayanan, yang dinilai ialah keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan dayaguna dari sarana / fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan;
h. Prestasi lain yang menonjol, yang dicermati dan dinilai ialah adanya dampak samping yang mengakibatkan peningkatan kinerja pelayanan yang memberikan kemamfaatan pada masyarakat

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara lebih lanjut menyampaikan bahwa di samping kriteria penilaian diatas ada faktor lain yang dapat memberi nilai tambah dalam memberikan penilaian ialah faktor moril semangat daya juang, kreativitas termasuk sikap perilaku pelayanan (*service attitude*) , dan faktor kesulitan / keterbatasan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan pandangan diatas , maka dalam penelitian yang mencoba mengukur kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan pada Kecamatan Semarang Utara , dengan menggunakan indikator antara lain :

1. Keterbukaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Mutu Pelayanan
4. Tingkat Profesional
5. Sarana dan Fasilitas pelayanan

A.2. 2. Kemampuan Pegawai

A.2.2.1. Dimensi Kemampuan Pegawai

Untuk lebih memperjelas dalam memahami tentang kemampuan pegawai maka terlebih dahulu kita harus mengerti tentang kemampuan itu sendiri.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan tugas/ pekerjaan berarti dapat melakukan tugas / pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Dalam buku-buku manajemen berbahasa Inggris, kemampuan adalah terjemahan dari " *ability* " . Istilah baku dan umum digunakan yang menyangkut pada pegawai sering disebut " *skill* ".

Ada semacam batasan tentang " *skill* " yang diberikan oleh Arthur C. Croft dalam Moenir (2001 ; 116) :

"Skill refers to the quality of the performance. Not all athletes, pianist, etc, are skilled; but all who can carry on their accupation with ahigh quality of output or performance are skilled. Skill therefor, is synonymous with proficiency "

Di bidang manajemen menurut Robert R. Katz ada 3 jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdaya guna dan berhasil . Tiga kemampuan dasar tersebut ialah , kemampuan teknik (*technical skill*), kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*) dan kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*)

a. *Technical skill , is the ability to use the tools, procedures or techniques of a specialized field. A surgeon, an engineer , amusician or an accountant all have technical skill in their respective areas. The manager need enough technical skill " to accomplish the mechanics of particular job" he or she is responsible for*

b. *Human Skill, is the ability to work with, understand and motivate other people, either as individual or as groups . Managers need enough of this human relations skill tobe able to participate effectively in and lead groups*

c. *Conceptuals Skill is the mental ability to coordinate and integrate and all of the organizations interests and activities. It involve the manager's ability to see the organization as awhole and to understand how its parts depend on each other. It also involves the manager's ability to understand how a change in any given part can effect the whole organization . A manager needs enough conceptual skill to recognize how the various factors in agiven situation are interrelated , so that the actions he or she takes will be in the best interests of the total organization.* (Moenir, 2001; 117)

Beberapa batasan diatas , bila kita pahami dapatlah kita ketahui bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam hal ini seorang

pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatannya, sedangkan seorang manager / pimpinan haruslah mempunyai kemampuan dasar berupa kemampuan teknik, kemampuan yang bersifat manusiawi artinya mengerti akan bawahan dan dapat memotivasi serta kemampuan konseptual/ kemampuan membuat konsepsi.

Robins (2001 ; 48) menyatakan bahwa kemampuan (*ability*) merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakanm berbagai tugas dalam suatu pekerjaan . Menurut Robins, kemampuan seorang individu mencakup dua hal yaitu Kemampuan Intektual dan Kemampuan Fisik

Kemampuan Intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, sedangkan Kemampuan Fisik adalah yang khusus memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut ketrampilan dan lebih terbakukan dengan sukses.

Pengertian yang disampaikan oleh Robins , dapat kita ketahui bahwa kemampuan yang dimiliki seseorang baik yang berupa kemampuan intelektual maupun kemampuan fisik khusus diperlukan untuk kinerja yang memadai pada suatu pekerjaan dan bergantung pada persyaratan kemampuan yang diminta dari pekerjaan itu.

Untuk lebih mengerti secara rinci lagi kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pegawai untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi kerja seperti yang disampaikan Gibson et al, (1990; 21) maka harus mencakup beberapa hal :

1. Kemampuan berinteraksi (*interactional ability*) yang meliputi unsur-unsur:
   a. Kemampuan seorang staf untuk menciptakan dan menjaga hubungan –hubungan pribadi (*interpersonal*)
   b. Kemampuan seorang staf untuk berkomunikasi dengan staf lainnya secara efektif
   c. Kemampuan seorang staf untuk menangani pertentangan-pertentangan baik dengan orang lain maupun teman sekerjanya
   d. Kemampuan seorang staf untuk meningkatkan atau mempertahankan rasa keadilan dan persamaan kedudukan dalam suatu sistem imbalan
2. Kemampuan konseptual (*conceptual ability)*, yang meliputi unsur-unsur :
   a. kemampuan seorang staf untuk menerima dan menganalisa informasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi
   b. Kemampuan seorang staf untuk memahami arti perubahan-perubahan dalam lingkungan
   c. Kemampuan seorang staf untuk memahami keputusan-keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya
   d. Kemampuan seorang staf untuk melakukan perubahan dalam pekerjaanya yang perlu dalam organisasi
3. Kemampuan administratif (*administrative ability*) , yang meliputi unsur-unsur :
   a. Kemampuan seorang staf untuk mengembangkan dan mengikuti rencamna-rencana, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang efektif dan efisien
   b. Kemampuan seorang staf untuk memproses tata warkat atau kertas kerja dengan baik, teratur serta tepat waktu
   c. Kemampuan seorang staf untuk mengelola pengeluaran atas anggaran
   d. Kemampuan seorang staf untuk menggunakan pengetahuan (*knowledge)* peralatan-peralatan (*tools*), pengalaman (*experience*), dan teknik-teknik dari disiplin ilmu tertentu seperti akuntansi, teknik mesin, produksi hukum, psikologi atau ilmu kimia sebagai alat untuk memecahkan masalah

Batasan yang disampaikan oleh Gibson tersebut terlihat bahwa kemampuan seorang pegawai sangat terkait dengan aspek pencapaian tujuan organisasi, termasuk pemberian pelayanan yang harus dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat.

A.2.2.2. Pengukuran Kemampuan Pegawai

Kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan latihan yang pernah ditempuh oleh seorang pegawai tersebut. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian (1999 ; 127) yaitu :

...” tingkat pendidikan seseorang dan pelatihan yang pernah diikutinya mencerminkan kemampuan intelektual dan jenis ketrampilan yang dimiliki oleh orang yang bersangkutan “

Pendapat yang disampaikan Sondang P. Siagian tersebut membuktikan bahwa tingkat pendidikanlah alat ukur kemampuan yang paling dikenal. Sedangkan latihan merupakan salah satu bentuk pendidikan yang bersifat professinal artinya mengutamakan ketrampilan dan kecakapan seseorang

Pendapat tersebut diatas , sejalan dengan yang disampaikan oleh Miftah Thoha (1993 ; 154) yaitu ::

> Kemampuan adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan , latihan dan pengetahuan.

Beberapa pendapat diatas dapatlah disimpulkan bahwa kemampuan pegawai itu merupakan suatu kondisi atau potensi baik secara psikis maupun fisik yang dimiliki oleh seorang pegawai sehingga ia mampu secara sungguh – sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam

melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan hasil yang maksimal. Dengan demikian kemampuan seorang pegawai akan terlihat apabila mereka memiliki pengetahuan yang cukup, ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pekerjaanya.

Lain halnya dengan Husnan (1992 ; 51) menyatakan bahwa kemampuan juga disebut sebagai ketrampilan yang merupakan bagian dari kemampuan dimana ketrampilan itu dipengaruhi oleh pendidikan, inisiatif, dan pengalaman. Sejalan dengan pendapat diatas Dessler (1992 ; 515) menyatakan bahwa pendidikan , inisiatif dan pengalaman kerja mencerminkan ketrampilan kerja karyawan

Dengan demikian yang dimaksud dengan kemampuan dalam penelitian ini adalah semua potensi yang dimiliki setiap pegawai untuk melakukan tugas yang dibebankan berdasarkan pengetahuan sikap, dan pengalaman dan pendidikan yang dimiliki.

Untuk itu, indikator yang dipergunakan untuk mengukur kemampuan pegawai dalam penelitian ini khususnya menyengkut kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan adalah :

1. Tingkat Pendidikan

   Dalam hal ini berupa pendidikan formal dan non formal yaitu pendidikan yang mendukung pekerjaan pegawai tersebut
2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan
3. Ketrampilan dalam pekerjaan

Dalam hal ini adalah kemampuan merumuskan masalah dan pemecahannya , kemampuan mengambil keputusan

4. Pengalaman

Dalam hal ini merupakan kemampuan pegawai berkaitan dengan lamanya menangani pekerjaan dalam bidang pelayanan pemungutan pajak

A.2.3 Sistem dan Prosedur Kerja

A.2.3.1. Dimensi Sistem dan Prosedur Kerja

Salah satu variabel yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara adalah Sistem dan Prosedur Kerja. Untuk itu perlulah kita lebih mendalami tentang sistem dan prosesdur kerja tersebut.

Untuk mendalami sistem dan prosedur kerja, maka terlebih dahulu kita harus memahami mengenai sistem. Sistem sering dikaitkan dengan keadaan di mana bagian-bagiannya satu sama lain bergantung secara fungsional, yang mempunyai batas-batas tertentu tapi merupakan keutuhan yang bulat.

Defenisi sistem menurut Kantaprawira (1999 ; 3), yaitu suatu kesatuan yang terbentuk dari beberapa unsur (elemen) . Unsur, komponen, atau bagian yang banyak ini satu sama lain berada dalam keterkaitan yang kait- mengkait dan fungsional. Masing-masing kohesif satu sama lain, sehingga ketotalitasan unit terjaga utuh eksistensinya.

Di lain pihak Morton.R.Davis et al (1971) mengatakan bahwa sistem dapat pula diartikan sebagai sesuatu yang lebih tinggi daripada hanya merupakan cara, tata, rencana, skema, prosedur, atau metode. Sistem adalah suatu cara yang mekanuismenya berpatron (berpola) dan konsisten, bahkan mekanismenya sering bersifat otomatis (Kantaprawira, 1999 ; 3).

Kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem itu merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian, yang kait mengkait satu sama lain.

Prof . Pamudji (Rahman , 2001 ; 1) , mengartikan sistem sebagai suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau utuh.

Lebih lanjut Pamudji menyatakan suatu kebulatan atau keseluruhan yang utuh, di mana didalamnya terdapat komponen-komponen yang pada gilirannya merupakan sistem tersendiri yang mempunyai fungsi masing-masing, saling berhubungan satu sama lain menurut pola, tata atau norma tertentu dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Prof Prajudi menegaskan bahwa sistem adalah suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dari suatu usaha atau urusan (Rahman, 2001 ; 1)

Lain halnya dengan Prof. Sumantri (Rahman , 2001 ; 2) mengatakan sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja

bersama-sama untuk melakukan suatu maksud. Apabila salah satu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya, maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi, atau setidak-tidaknya sistem yang telah terwujud akan dapat gangguan.

Beberapa batasan yang disampaikan para ahli di atas maka dapat diketahui bahwa suatu sistem terkait dengan keadaan di mana bagian-bagiannya satu sama lain bergantung secara fungsional, yang mempunyai batas-batas tertentu tapi merupakan komponen daripada suatu keutuhan yang bulat. Jika salah satu komponen berubah maka bagian lainnya juga akan berubah.

Moenir (2001 ; 99), mengatakan bahwa sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

Dalam hal ini berarti, begitu eratnya hubungan antara satu komponen dengan komponen yang lain, dan bila salah satu komponen rusak dengan sendirinya sistem itu akan terganggu.

Sama halnya dengan Harold Koontz ,yang menyatakan bahwa sistem adalah susunan atau rakitan atas sesuatu yang penting dan saling berhubungan dan saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit dan utuh. (Moenir, 2001 ; 101)

Menurut Fer Luthans : *" A system is composed of elements that are related and dependend upon one another but that , whwn in interaction form a unitary whole "* (Moenir, 2001 ; 101)

Jelaslah bagi kita sekarang bahwa sitem itu harus dilihat secara keseluruhan dan tidak terpisah-pisah satu dengan yang lain sehingga merupakan satu kesatuan yang utuh hingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kalau kita hubungkan dengan kontinuitas suatu organisasi maka sistem yang telah ada biasanya bersamaan dengan terciptanya suatu organisasi sehingga harus dipelihara dengan baik sepanjang kehidupan organisasi itu. Pemeliharaan atas sistem tidak hanya menjaga menjaga kontinuitas fungsinya saja tetapi juga senantiasa mengembangkan kedayagunaanya sesuai dengan perkembangan dan kemajuan organisasi sejalan dengan kemajuan teknologi

Bila kita hubungkan dengan pekerjaan kantor, akan terdiri atas pola sistem, prosedur dan metode (Komaruddin , 1981 ; 99). Lebih lanjut Komaruddin , mengatakan istilah sistim itu daklam manajemen kantor berhubungan erat dengan gambaran sempurna dari personalia, warkat , formulir, mesin, dan perlengkapan kantor yang turut terlibat ke dalam usaha melengkapkan tahapan utama pekerjaan kantor tersebut.

Oleh karena itu dalam pelaksanaanya sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk " berkiprah " , dan tanpa

prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan. (Moenir , 2001 ; 105)

Setiap sistem yang berlaku biasanya terdiri atas sejumlah prosedur. Mekanisme sistem ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan Demikian eratnya hubungan antara sistem dan prosedur sehingga keduanya sering digabung menjadi " sistem dan prosedur " (*systems and procedures).*

Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasar prosedur itu. Sekali prosedur ditetapkan suapapun yang tidak mengikutinya , tidak menghasilkan apa yang dituju di samping apa yang mungkin diperoleh menjadi tidak sah (Moenir, 2001 ; 105)

Sedangkan prosedur menurut James A.F.Stoner, adalah " *A procedure a detailed set of instructions for performing a sequence of actions that occurs often or relularly* (Moenir , 2001; 105)

Sejalan dengan itu, Louis A. Allen memberikan keterangan bahwa "*Procedures prescribe the manner or methot by which work is to be performed* " (Moenir, 2001 ; 105).

Oleh karena itu prosedur itu biasanya dibuat atas dasar penelitian terlebih dahulu dilapangan, agar supaya dapat memperlancar pelaksanaan tugas dan mekanisme kerja. Maka dapatlah kita simpulkan bahwa sistem dan prosedur kerja adalah tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dimana tiap bagian tidak dapat dipisah kan satu dengan yang lain guna mencapai tujuan suatu organisasi itu

A.2.3.2. Pengukuran Sistem dan Prosedur Kerja

Berhubungan dengan sistem dan prosedur kerja dalam kaitannya dengan pelayanan maka haruslah dilihat bagaimana arus kerja dalam kegiatan pelaksanaannya mulai dari awal sampai akhir , artinya dari input sampai pada output yang dikeluarkan. Khususnya dalam bidang pelayanan pemungutan pajak harus dilihat mulai dari penetapan besarnya PBB sampai pada hasil pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan maka diperlukanlah kriteria-kriteria tertentu agar supaya tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Dalam suatu pekerjaan kantor sistem dan prosedur kerja yang baik menurut Komaruddin, (1981 ; 102) harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Menyelesaikan pekerjaan lebih tepat, lebih cepat, dan dengan biaya yang lebih efisien, menganjurkan mekanisasi tugas-tugas yang berulang
b. Menyederhanakan formulir, baik metode persiapannya maupun isinya
c. Menghapuskan formulir dan warkat yang tidak penting dan tidak perlu
d. Memadukan formulir-formulir yang mungkin dapat disatukan

Untuk menyusun suatu sistem dan prosedur kerja haruslah didasarkan pada prinsip-prinsip tertentu guna mencapai efektivitas. Prinsip-prinsip itu adalah :

a. Prosedur harus sederhana dan mempermudah supervisi
b. Spesialisasi harus dimanfaatkan sebaik-baiknya
c. Pencegahan penulisan , gerakan dan kegiatan yang tidak perlu
d. Mencegah adanya duplikasi pekerjaan
e. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan sebaik-baiknya dan mencegah adanya kemacetan-kemacetan dalam pekerjaan
f. Mencegah pengecekan yang tidak perlu
g. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi-kondisi yang berubah

h. Pembagian tugas-tugas yang layak
i. Prosedur harus melakukan pengawasan terus-menerus terhadap pekerjaan yang dilakukan
j. Pergunakan urutan operasi-operasi yang sebaik-baiknya
k. Tiap operasi yang dilakukan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan
l. Pekerjaan tata usaha harus dibuat sampai seminimal mungkin (Moekijat, 1987 ; 229)

Maka , sistem dan prosedur kerja yang baik untuk pelayanan pemungutan pajak diharapkan tidak berbelit-belit dan mudah diperoleh artinya bila masyarakat tidak puas terhadap pelayanan tersebut tidak dipersulit dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu dalam penelitian ini apabila penulis operasionalkan dengan kenyataan yang ada di lapangan , sistem dan prosedur kerja tersebut penulis ambil dengan menetapkan indikator sebagai berikut :

1. Tingkat kesederhanaan
2. Tingkat Kemudahan

A.2.4. Komunikasi

A.2.4.1. Dimensi Komunikasi

Menurut Tjiptono (1997 ; 38), komunikasi merupakan salah satu unsur paling penting dalam kerangka *Total Quality Service (TQS)*. Setiap manajer dalam industri jasa harus mampu berkomunikasi , baik komunikasi verbal maupun nonverbal .

Untuk lebih jelasnya , maka penulis akan mencoba lebih mendalami mengenai komunikasi tersebut dari batasan yang disampaikan beberapa ahli. Menurut Murphy (1957) dalam Wursanto (2003 ; 31)

mengatakan bahwa *"Communication is the whole process used in reaching other minds "* (Komunikasi adalah seluruh proses yang diperlukan untuk mencapai pikiran-pikiran yang dimaksud oleh orang lain).

Harwood dalam Wursanto (2003 ; 31), *Communication is more technically defined as a process for conduction the memories "* (secara teknis komunikasi didefenisikan sebagai proses untuk membangkitkan perhatian orang lain yang bertujuan untuk menjalin kembali ingatan-ingatan)

Kedua defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian berita atau unformasi dari satu pihak kepada pihak lain guna mencapai suatu pengertian.

Tjiptono mengatakan bahwa setiap manajer dalam industri jasa harus mampu berkomunikasi, baik komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi verbal bisa berlangsung dalam bentuk tatap muka langsung satu lawan satu, kelompok kecil, serta dalam pertemuan dan presentasi. Sedangkan komunikasi non verbal bisa dilakukan dalam bentuk surat bisnis, memo,laporan, grafik atau laporan lainnya.(Tjiptono, 2002 ; 38).

Apabila dikaitkan dengan hubungan masyarakat maka komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengketaan apabila muncul (Widjaja, 2002 ; 4)

Hal yang disampaikan Widjaja tersebut diatas menunjukkan bahwa komunikasi itu merupakan kebutuhan mutlak manusia guna mempersatukan anggota masyarakat .

Disisi lain James A.F.Stoner, dalam bukunya yang berjudul Manajemen, menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha memberikan pengertian dengan cara pemindahan pesan.(Widjaja, 2002 ; 8). Dari batasan yang disampaikan oleh James kita dapat mengetahui bahwa penekanan komunikasi tersebut adalah pada proses penyampaian informasi.

Sejalan dengan pendapat diatas, John R.Schemerhorn cs, dalam bukunya *Managing Organizational Behaviour*, menyatakan bahwa komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka (Widjaja, 2002 ; 8)

William F, Gluecek, dalam bukunya yang berjudul : Manajemen, menyatakan bahwa komunikasi dapat dibagi dalam dua bagian utama, yakni :

1) *Interpersonal Communications,*komunikasi antar pribadi yaitu proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara 2 orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia
2) *Organizational Communications,*yaitu di mana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak di dalam organisasi dan kepada pribadi-pribadi dan lembaga-lembaga di luar yang ada hubungan (Widjaja, 2002 ; 8)

Batasan yang disampaikan di atas secara garis besar dapat kita simpulkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan penyampaian informasi atau penegrtian dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan agar kedua belah pihak dapat memahami

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, dan ide yang sangat berfungsi dalam sistem sosial antara lain :

a. Informasi : pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat
b. Sosialisasi (pemasyarakatan) : penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat
c. Motivasi : menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar
d. Perdebatan dan diskusi : menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaukan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional dan lokal
e. Pendidikan : pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan ketrampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan
f. Memajukan kebudayaan : penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu , perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya

g. Hiburan : penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian , kesusasteraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu
h. Integrasi : menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain. (Widjaja, 2002 ; 9-10)

Fungsi yang disampaikan oleh Widjaja tersebut lebih menekankan bahwa komunikasi itu betul-betul berfungsi dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat yang dimungkinkan setelah diadakannya komunikasi tersebut dapat mengubah pikaran, sikap, perilaku atau dapat melaksanakan apa yang diinginkan oleh sipenyampai berita. Adapun yang menjadi tujuan daripada komunikasi tersebut adalah :

1. Supaya yang kita sampaikan itu dapat dimengerti
2. Memahami orang lain
3. Supaya gagasan kita dapat diterima orang lain
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu (Widjaja, 2002 ; 10-11)

Secara singkat dapat kita katakan bahwa komunikasi itu bertujuan mengharapkan pengertian, dukungan gagasan dan tindakan.

Agar terlaksananya komunikasi dengan baik menurut Widjaja, (2002; 11) maka harus memenuhi beberapa unsur antara lain :

1. *Source* (sumber)
2. *Communicator* (komunikator = penyampai berita)
3. *Message* (pesan)
4. *Channel* (saluran)
5. *Communican* (komunikan = penerima pesan)
6. *Effect* (hasil)

Keenam unsur ini sangat diperlukan agar supaya komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan .Tetapi ada kalanya proses komunikasi itu tidak selamanya berjalan mulus, tetapi seringkali mengalami hambatan atau gangguan. Faktor-faktor yang bisa menghambat komunikasi organisasi itu menurut Tjiptono , (2002 : 41-42) antara lain :

a. Pengaruh perbedaan status (*Status effects*)

   Ini terjadi apabila salah satu pihak (bisa komunikator, bisa pula komunikan) memiliki status yang lebih tinggi dalam jenjang hirarki organisasi

b. Permasalahan semantik (*semantic problem)*

   Ini terjadi kalau salah satu pelaku komunikasi menggunakan istilah atau jargon yang tidak umum atau tidak dipahami mitranya

c. Perbedaan budaya (*cultural differences*)

   Faktor ini mempengaruhi komunikasi antar individu dari departemen yang berbeda dalam suatu organisasi

d Gangguan yang bersifat fisik (*physical distractions*)

e Pilihan saluran komunikasi yang buruk (*poor choice of communications channels)*

f. Tidak ada umpan balik

Tjiptono mengatakan untuk mewujudkan komunikasi organisasi yang efektif dibutuhkan lima macam ketrampilam pokok, yaitu

mendengarkan (*listening*); memberi dan menerima umpan balik (*feedback skills*) ; menunjukkan ketegasan (*assertiveness*) ; menangani konflik (*resolving conflicts*) ; serta memecahkan masalah (*problem solving*)

Dalam proses komunikasi, agar pesan/ berita yang dikirim itu dapat debngan mudah dimengerti pihak komunikan, menurut Wursanto (2003 ; 77) , ada beberapa ketentuan yang harus terpenuhi :

1. Pesan harus direncanakan, dan disampaikan sedemikian rupa sehingga pesan itu dapat menarik perhatian komunikan
2. Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang didasarkan pada pengalaman yang sama antara pihak komunikator dengan pihak komunikan
3. Pesan harus dapat membangkitkan kebutuhan pribadi
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi yang dapat memberi dorongan kepada pihak komunikan untuk memberikan respons

Bila ketentuan – ketentuan dibawah ini dapat dijalankan maka setiap pesan/ berita yang dikirim itu dapat dengan mudah dimengerti artinya komunikasi itu telah berlangsung secara efektif.

A.2.4.2. Pengukuran komunikasi

Menurut Scott.M.Cultip,et al, dalam bukunya *Effective Public Relations*, bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan komunikasi yang efektif. Faktor-faktor itu itu disebut *the seven c's communication*, sebagai berikut :

a. *Credibility* (keterpercayaan)
   Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil; tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi
b. *Contextt* (perhubungan , pertalian)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil

c. *Content* (kepuasan)
Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respons kepada pihak komunikator

d. *Clarity* (kejelasan)
Kejelasan yang dimaksud di sini adalah kejelasan yang meliputi kejelasan akan isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang – lambang

e. *Continuty and consistency* (kesinambungan dan konsistensi)
Komunikasi harus dilakukan secara terus-menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi terdahulu

f. *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita)
Pengiriman berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita . Janganlah mempergunakan istilah–istilah yang kemungkinan tidak dapat dimengerti oleh pihak penerima berita

g. *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)
Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering dipergunakan, bisa melalui media cetak (surat, buletin, majalah) atau melalui radio, televisi, dan telepon. (Wursanto, 2003 ; 69-70)

Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang jelas dan dilakukan secara terus–menerus dan dapat menimbulkan kepuasan kepada orang yang disampaikan pesan atau berita. Dari pembahasan tentang pengukuran komunikasi diatas, maka yang dianggap relevan dengan masalah penelitian tentang pelayanan pemungutan pajak di Kecamatan Semarang Utara, maka yang menyangkut komunikasi tersebut, maka dapat diukur dengan indikator :

1. Tingkat Kejelasan
2. Tingkat konsistensi komunikasi yang dilakukan
3. Tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi
4. Tingkat ketepatan menggunakan saluran penyampaian Informasi

B. Hubungan Antar Variabel

B.1. Hubungan Antara Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan

Kegiatan pelayanan sebagai bentuk administrasi sangat ditentukan oleh aspek manusia yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas ataupun pekerjaannya dengan baik, karena setiap individu dalam menjalankan tugasnya haruslah menggunakan seluruh kemampuannya serta pengetahuan yang ia miliki agar supaya hasilnya juga baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan yaitu :

> "*Service Quality* sangat bergantung pada tiga hal , yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70 % . Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. " (Irawan, 2002 : 38)

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditegaskan bahwa kegiatan pelayanan merupakan bentuk administrasi yang sangat ditentukan oleh aspek manusia baik sebagai subjek maupun sebagai objek. Sejalan dengan pendapat di atas , Moenir menyampaikan bahwa :

> Kelancaran layanan hak, tergantung pada : kesadaran para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan; sistem, prosedur dan metoda yang memadai; pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas ; pendapatan petugas/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup

minimal; kemampuan / ketrampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai (Moenir, 2001 ; 47)

Bertolak dari batasan-batasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan sangatlah diperlukan kemampuan pegawai yang sesuai dengan tnntutan masyarakat / pelanggan. Untuk itu perlu adanya aktivitas peningkatan kemampuan pegawai agar mereka mempunyai keahlian sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

B.2. Hubungan Antara Sistem dan Prosedur Kerja Dengan Kualitas Pelayanan

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Moenir, mengatakan bahwa organisasi pelayanan ialah mengorganisir pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik. (Moenir, 2001 ; 98)

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas hanya dapat diwujudkan apabila sistem dan prosedur kerja dapat dilaksanakan secara efisien.

B.3. Hubungan Antara Komunikasi Dengan Kualitas Pelayanan

Komunikasi merupakan salah satu unsur paling penting dalam pelayanan. Tjiptono, mengatakan bahwa dalam kerangka *Total Quality Service (TQS)*, komunikasi merupakan unsur yang paling penting. Setiap manajer dalam industri jasa harus mampu berkomunikasi, baik komunikasi verbal maupun non verbal. (Tjiptono, 1997 ; 38).

Dalam kehidupan sehari-hari, seorang pimpinan akan sering berhubungan dengan masyarakat. Hal ini biasanya dilakukan untuk memperoleh informasi agar supaya kebijakan yang akan ditetapkan dapat dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian dalam komunikasi tersebut diharapkan pengertian, dukungan , gagasan dan tindakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Demikian halnya dalam tugas pelayanan pada masyarakat, komunikasi harus dilakukan secara terus–menerus dan dapat menimbulkan kepuasan kepada pelanggannya dengan cara menyampaikan pesan, informasi, berita yang dapat dimengerti kedua belah pihak sehingga tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan harapan.

B.4. Hubungan Antara kemampuan Pegawai, Sistem dan Prosedur Kerja , Komunikasi Dengan Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perbaikan dilakukan secara terus–menerus. Untuk melakukan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek–aspek kunci dari suatu sistem kualitas. Sehubungan dengan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan masyarakat ialah dengan melakukan stimulasi, merangsang semangat perbaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang berorientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat. Untuk menilai pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik atau tidak, hal ini dilakukan oleh anggota masyarakat dengan pertimbangan karena mereka adalah pengguna pelayanan tersebut. Untuk itu objek penilaian unit pelayanan tersebut menurut Keputusan MENPAN Nomor : 58/ KEP/ M.PAN/ 9/ 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan, meliputi :

a. Sistem – meliputi prosedur, persyaratan, mekanisme kerja, jadual dan kebijakan lain dalam penyelenggaraan pelayanan;
b. Tingkat profesionalitas personil / petugas, meliputi ketrampilan, kecakapan kerja, tingkat pengetahuan dan pengalamannya, sikap perilaku (sigap / tanggap / kepedulian) dalam melayani masyarakat;
c. Kualitas produk pelayanan, meliputi konsistensi mutu dalam proses memberikan pelayanan yang terdiri dari jenis pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa;
d. Sarana/ fasilitas meliputi keseluruhan peralatan yang disediakan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami menurunkan variabel bebas dari faktor profesionalitas personil, dalam hal ini kemampuan pegawai

(kemampuan pegawai dalam pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan), faktor sistem, dalam hal ini sistem dan prosedur kerja pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara, Disamping itu faktor keterbukaan informasi pelayanan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam hal ini komunikasi yang dilakukan sehubungan dengan pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara. Dengan adanya harmonisasi ketiga variabel bebas tersebut, akan terwujud suatu kualitas pelayanan, yang dalam penelitian ini sebagai variabel terikat.

C. Pembahasan Penelitian yang Relevan

1. Hasil penelitian Lukito Sudi Asmara, 2001, tentang Pengaruh motivasi, sikap dan kemampuan terhadap efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan sektor pedesaan dan perkotaan di Kabupaten Jepara yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara variabel independen dan veriabel dependen yaitu dari hubungan motivasi dengan efektivitas pemungutan membuktikan bahwa harga hitung lebih besar jika dibandingkan dengan tabel yaitu 2,148 > 1,96 ; dari hubungan sikap dan efektivitas pemungutan membuktikan harga hitung lebih besar jika dibandingkan dengan tabel yaitu 2,308 > 1,96 ; dan dari hubungan kemampuan dengan efektivitas pemungutan membuktikan bahwa harga hitung lebih besar jika dibandingkan dengan tabel yaitu 2,069 > 1,96. Dengan adanya hubungan yang positif pengaruh tingkat motivasi, sikap

dan kemampuan petugas pemungut yang ada di kelurahan / desa terhadap efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan, maka akan menjadi bahan evaluasi dan perencanaan dalam pengambilan kebijakan tentang PBB oleh Pemerintah Daerah

2. Hasil penelitian Puji Susilo Utomo, 2001 tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Karang Tengah, Kabupaten Demak dengan hasil bahwa : Pengaruh kepemimpinan lurah desa sebesar 1,451 > r tabel 0,050, pengaruh kualitas pelayanan lurah desa sebesar 1,3990 > r tabel 0,050 dan untuk pengaruh motivasi yang diberikan dari lurah desa kepada masyarakat sebesar 1,512 > r tabel 0,050 , adapun pengaruh kepemimpinan, kualitas pelayanan, motivasi sebesar 91,20 % . Peran serta lurah desa sangat berpengaruh terhadap kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan , sehingga perlu peran serta lurah desa sangat dibutuhkan.

D. Hipotesis

Hipotesis Minor :

1. Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara

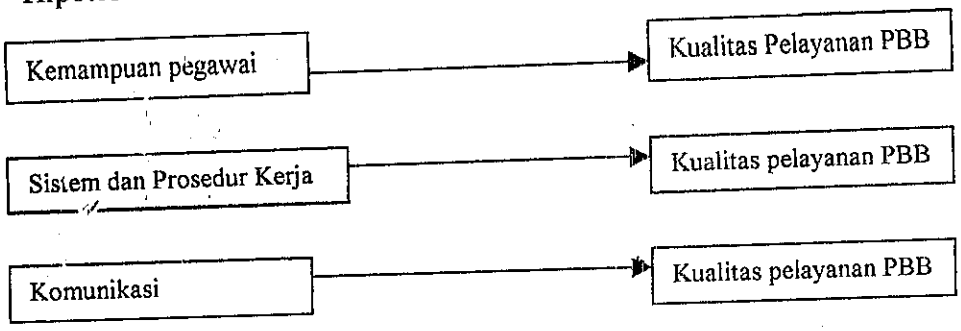
2. Ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara
3. Ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan

Hipotesis Mayor :

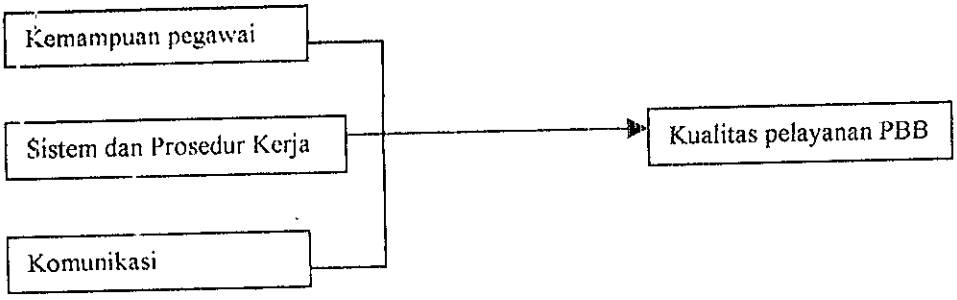
Ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja,komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara

Adapun model penelitian tersebut sebagai berikut :

a. Hipotesis minor



b. Hipotesis mayor :



BAB III

METODE PENELITIAN

A.Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif guna menjawab hipotesis yang diajukan serta mewujudkan tujuan penelitian sesuai dengan yang telah ditetapkan. Desain dalam penelitian ini mengambil suatu pendekatan dalam bentuk pengujian hubungan antara variabel atau penelitian yang bertipe eksplanatory. Alasan pemilihan dan penggunaan desain ini dengan tujuan untuk mempermudah pengukuran hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini hubungan antara kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja dan komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan

B. Ruang Lingkup / Fokus Penelitian

Cakupan penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan sebagai variabel terikat. Sedangkan kemapuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi sebagai variabel bebas. Kualitas pelayanan disini adalah sikap dan cara atau suatu usaha melayani masyarakat dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan di lihat dari keterbukaan, kejelasan dan kepastian, mutu pelayanan serta tingkat profesional terhadap wajib pajak bumi dan bangunan. Kemampuan pegawai adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatannya dan kemampuan dasarnya dilihat dari tingkat pendidikannya, pengetahuan tentang pekerjaan,

ketrampilan dalam pekerjaan dan pengalamannya. Sistem dan prosedur kerja pemungutan pajak bumi dan bangunan itu dilihat dari tingkat kesederhanaan dan tingkat kemudahannya. Sedangkan komunikasi adalah kegiatan penyampaian informasi yang dilakukan petugas pajak terhadap wajib pajak bumi dan bangunan dilihat dari tingkat kejelasan informasi yang disampaikan, tingkat konsistensi komunikasi yang dilakukan, tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi serta tingkat ketepatan dalam menggunakan saluran penyampaian informasi. Dari variabel – variabel tersebut akan diteliti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, baik secara langsung dan bersama-sama.

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kecamatan Semarang Utara yang terdiri dari 6 kelurahan yaitu Kelurahan Tanjung Mas, Kelurahan Dadapsari, Kelurahan Kuningan, Kelurahan Bulu Lor, Kelurahan Plombokan, Kelurahan Panggung Kidul, Kelurahan Bandarharjo, Kelurahan Panggung Lor dan Kelurahan Purwosari.

D. Variabel Penelitian

D.1. Klasifikasi Variabel

Penelitian ini meliputi empat variabel, yang terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Dalam kaitan ini variabel – variabel bebas lainnya dianggap dalam kondisi yang sama. . Variabel penelitian tersebut terdiri dari :

1. Variabel bebas (X) atau independent variabel , yaitu : kemampuan pegawai (X1), sistem dan prosedur kerja (X2), dan Komunikasi (X3)

2. Variabel terikat (Y) atau dependent variabel, yaitu : kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan

D.2. Defenisi Konseptual

D.2.1. Kemampuan Pegawai (X1)

Kemampuan pegawai adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatannya dan kemampuan dasarnya yang dipengaruhi oleh Tingkat pendidikannya, pengetahuan tentang pekerjaan, ketrampilan dalam pekerjaan dan pengalamannya.

D. 2.2. Sistem dan Prosedur Kerja (X2)

Sistem dan prosedur kerja adalah tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dimana tiap bagian tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain guna mencapai tujuan suatu organisasi itu

D.2.3. Komunikasi (X3)

Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian informasi atau pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan agar kedua belah pihak dapat saling memahami

D.2.4. Kualitas Pelayanan Pemungutan PBB (Y)

Kualitas pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan adalah suatu sikap, cara atau suatu usaha dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah

D.3. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah berkaitan dengan pengukuran variabel – variabel dalam penelitian ini.

D.3.1. Pengukuran Variabel Bebas

D.3.1.1 Kemampuan Pegawai

Indikatornya adalah :

a. Tingkat Pendidikan, yang mencakup :
   - Tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan pengetahuannya
   - Tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan
   - Tingkat ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas

2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan yang mencakup :
   - Tingkat kemampuan untuk bekerja ssesuai dengan penguasaan bidang pekerjaanya
   - Tingkat kemampuan bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan

- Tingkat kemampuan untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan

3. Ketrampilan Dalam Pekerjaan , yang mencakup :
   - Tingkat kemampuan untuk merumuskan masalah yang terjadi di lapangan serta pemecahannya
   - Tingkat kemampuan dalam perencanaan program kegiatan pemungutan pajak bumi dan bangunan
   - Tingkat kemampuan dalam hal pengelolaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan
4. Pengalaman , yang mencakup :
   - Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan pengalamannya

D.3.2.2. Sistem dan Prosedur Kerja

Indikatornya adalah :

a. Tingkat Kesederhanaan yang mencakup :
   - Tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja dalam pelayanan PBB
   - Tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja yang tidak berbelit - belit

b. Tingkat kemudahan yang mencakup :
   - Tingkat kemudahan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi

- Tingkat kemudahan untuk membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah pengajuan keberatan dan pengurangan PBB

D.3.2.3. Komunikasi

Indikatornya adalah :

a. Tingkat kejelasan informasi yang disampaikan menyangkut PBB
b. Tingkat konsistensi komunikasi yang dilakukan
c. Tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi
d. Tingkat ketepatan menggunakan saluran penyampaian informasi pajak bumi dan bangunan

D.2.3.4. Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

Indikatornya adalah :

a. Keterbukaan diukur dengan
   - Tingkat kepuasan terhadap keterbukaan informasi pelayanan yang dilakukan
   - Tingkat kepuasan terhadap media informasi yang digunakan untuk kelancaran informasi
b. Kejelasan dan Kepastian, diukur dengan :

- Tingkat kepuasan dalam hal proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadual kerja yang ada
- Tingkat kepuasan terhadap besarnya beban PBB yang ditetapkan
- Tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah PBB
- Tingkat kepuasan terhadap lamanya waktu pelayanan pada loket pembayaran

c. Mutu Pelayanan, diukur dengan
- Tingkat kepuasan terhadap cara kerja petugas pajak
- Tingkat kepuasan terhadap pemberitahuan kenaikan PBB
- Tingkat kepuasan dalam hal penyelesaian keberatan beban PBB
- Tingkat kepuasan terhadap penangan keluhan wajib pajak

d. Tingkat Profesional, diukur dengan :
- Tingkat kepuasan terhadap keramahan dalam melayani wajib pajak bumi dan bangunan
- Tingkat kepuasan terhadap perilaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan.
- Tingkat kepuasan terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

c. Sarana dan Fasilitas Pelayanan diukur dengan :

- Tingkat kepuasan terhadap keberadaan fasilitas pelayanan
- Tingkat kepuasan terhadap sana yang tersedia guna menunjang kemudahan pelayanan
- Tingkat kepuasan terhadap sarana dan fasilitas pelayanan guna memberikan kenyamanan bagi wajib pajak

Defenisi operasional diatas , dapat dituangkan penulis dalam angket yang nantinya disebarkan pada wajib pajak untuk dapat menilai kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara Sebagai berikut :

DAFTAR PERTANYAAN

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kemampuan Pegawai	1. Tingkat Pendidikan 2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan 3. Ketrampilan dalam pekerjaan 4. Pengalaman	1,2,3 4,5,6,7,8,9 10,11,12 13, 14
2	Sistem dan prosedur kerja	1. Tingkat Kesederhanaan 2. Tingkat Kemudahan	15 , 16 17 , 18
3	Komunikasi	1. Tingkat Kejelasan 2. Tingkat konsistensi komunikasi yang dilakukan 3. Tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi 4. Tingkat ketepatan menggunakan saluran penyampaian informasi PBB	19 20 21 22 , 23
4	Kualitas Pelayanan	1. Keterbukaan 2. Kejelasan dan kepastian 3. Mutu Pelayanan 4. Tingkat Profesional 5. Sarana dan fasilitas Pelayanan	24, 25, 26, 27 28, 29, 30, 31 32, 33, 34, 35 36, 37, 38 39, 40

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang telah ditetapkan yaitu wajib pajak yang ada di wilayah Kecamatan semarang Utara. Sedangkan Data Sekunder adalah pengumpulan data dengan cara studi dokumentasi atau kepustakaan yang mungkin berupa dokumen-dokumen , laporan-laporan atau arsip – arsip maupun peraturan-peraturan yang berkaitan dengan variabel penelitian

F. Instrumen Penelitian

Alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data dengan menggunakan kuestioner yang bersifat semi tertutup kepada sejunlah responden dan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait sehingga dapat dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan Adapun wawancara yang dilakukan dengan pihak – pihak terkait antara lain : Koordinator Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan , Koordinator Lapangan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, Petugas PBB Kecamatan, Petugas PBB Kelurahan.

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi mmenurut Usman et,al (2001 ; 43) adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif,

daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Populasi menurut Singarimbun (1995 ; 152) adalah *universe* yaitu jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga.

Maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di wilayah Kecamatan Semarang Utara dengan perincian sebagai berikut :

Tabel III.1

Jumlah Populasi Penelitian (Wajib Pajak)

No	Kelurahan	Jumlah Wajib Pajak
1	Tanjung Mas	5.794
2	Dadapsari	1.804
3	Kuningan	3.079
4	Bulu Lor	2.441
5	Plombokan	1.535
6	Panggung Kidul	1.093
7	Bandar Harjo	3.739
8	Panggung Lor	4.966
9	Purwosari	1.554
	Jumlah	26.005

Sumber : Laporan Rekapitulasi penerimaan PBB 2002

- Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini karena populasinya adalah keseluruhan wajib pajak bumi dan bangunan yang ada di Kecamatan Semarang Utara ,sangat besar yaitu sejumlah 26.005. Mengingat jumlah wajib pajak bumi dan bangunan di Kecamatan semarang Utara tersebut terlalu besar, maka hanya sebagian

populasi saja yang akan diteliti sebagai sampel, yang nantinya diharapkan akan mewakili populasi secara keseluruhan.

Menurut Singarimbun (1995 ; 150) , ada empat faktor yang harus dipertimbangkan dalam menetukan besarnya sampel dalam suatu penelitian :

1. Derajat keseragaman (*degree of homogenety*) dari populasi. Makin seragam populasi , makin kecil sampel yang akan diambil
2. Presisi yang dikehendaki dari penelitian. Makin tinggi presisi yang dikehendaki, makin besar jumlah sampel yang harus diambil
3. Rencana analisa. Adakalanya besarnya sampel sudah mencukupi sesuai dengan presisi yang dikehendaki, tetapi kalau dikaitkan dengan kebutuhan analisa, maka jumlah sampel tersebut kurang mencukupi
4. Tenaga, biaya dan waktu. Kalau menginginkan presisi yang tinggi maka jumlah sampel harus besar. Tetapi apabila dana, tenaga dan waktu terbatas, maka tidaklah mungkin untuk mengambil sampel yang besar, dan ini berarti presisinya akan menurun.

Dengan jumlah populasi yang cukup besar dan populasi tersebut sifatnya homogen , maka penulis akan menentukan sampel dengan mengacu pada rumus yang diajukan oleh Franch Lynch dalam *PSSC Social Survey Series* (Setyawan , 2002 : 23) adalah :

$$n = NZ^2P(1-P)\ Nd^2 + Z^2P\ (1-P)$$

dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Z = nilai normal variabel yaitu 1,96 untuk tingkat kepercayaan 5 %

P = harga patokan tertinggi (0,50)

d = *sampling error* (0,10)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel (n) yang akan diambil dari jumlah populasi (N) sejumlah 26.005 orang dalam penelitian ini adalah :

$N = 26.005\ (1,96)^2\ 0,50\ (1-0,50) / 26.005\ (0,10)^2 + (1,96)^2\ 0,50\ (1 - 0,50)$

$= 26.005\ (3,846)\ (0,25) / 26.005\ (0,01) + (3,8416)\ (0,25)$

$= 24975,2 / 261,01$

$= 95,68$

Karena manusia bukan dalam bilangan pecahan , maka dibulatkan menjadi 96 Orang

Adapun teknik pengambilan sampel akan menggunakan teknik *proportional random sampling* yakni teknik pengambilan sampel secara acak dengan terlebih dahulu mengambil proporsi tertentu pada populasi (wajib pajak) pada masing – masing lokasi.

Proporsi penentuan sampel dalam penelitian ini akan ditentukan seperti yang tertera pada Tabel 13 berikut ini :

Tabel III.2

Jumlah Sampel Menurut Proporsi Pada Masing-masing Lokasi (Kelurahan)

No	Kelurahan	Jumlah WP (Orang)	Proporsi	Jml Sampel (Orang)	Dibulatkan
1	Tanjung Mas	5.794	$\frac{5794}{26.005} \times 96$	21,38	21
2	Dadapsari	1.804	$\frac{1804}{26.005} \times 96$	6,65	7
3	Kuningan	3.079	$\frac{3.079}{26.005} \times 96$	11,36	12
4	Bulu Lor	2.441	$\frac{2.441}{26.005} \times 96$	9,01	9
5	Plombokan	1.535	$\frac{1.535}{26.005} \times 96$	5,66	6
6	Panggung Kidul	1.093	$\frac{1.093}{26.005} \times 96$	4,03	4
7	Bandar Harjo	3.739	$\frac{3.739}{26.005} \times 96$	13,8	14
8	Panggung Lor	4.966	$\frac{4.966}{26.005} \times 96$	18,3	18
9	Purwosari	1.554	$\frac{1.554}{26.005} \times 96$	5,73	6
	Jumlah	26.005			96

H. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden, hal ini dilakukan sebagai sumber data primer. Sedangkan untuk data

sekunder , peneliti akan memperoleh dari dokumen – dokumen yang ada kaitannya dengan pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan misalnya : laporan – laporan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, peraturan –peraturan daerah yang ditetapkan berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, serta arsip – arsip yang terkait dengan penelitian.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca untuk diinterprestasikan. Dalam menganalisis data yang ada digunakan metode statistik dengan tujuan agar mudah dimengerti atau dipahami karena lebih sederhana. Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner dilakukan dengan format jawaban dari kuesioner menggunakan skala Likert .

Skala likert ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap sesuatu objek. Karena pembuatannya relatif mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi (Usman et,al , 2001 : 69).

Jawaban setiap item pertanyaaan yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif. Untuk itu diperlukan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sebagai berikut :

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai / Skor
1	Sangat Mendukung	4
2	Mendukung	3
3	Kurang Mendukung	2
4	Tidak Mendukung	1

Jawaban setiap item dalam instrumen tersebut baik yang berbentuk pertanyaan maupun pernyataan , maka akan diperoleh data yang berskala ordinal.

Selanjutnya untuk membuktikan hipotesa adanya hubungan antar variabel, digunkan uji statistik korelasi kendall,s Tau (rs) atau korelasi sederhana dan korelasi Konkordansi Kendall untuk korelasi berganda (secara bersama) dengan rumus sebagai berikut :

a. **Koefisien Korelasi Rank Kendall**

Korelasi ini dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel, dengan rumus :

$$r = \frac{\Sigma S}{\frac{1}{2} n. (n-1)}$$

dimana :

r = Koefisien Rank Kendall antara variabel x dan y

S = Jumlah observasi skor untuk semua pasangan

n = Banyaknya objek atau individu yang diurutkan pada x dan y

Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama maka r menggunakan rumus :

$$r = \frac{\Sigma S}{\sqrt{1/2n(n-1)} - Tx \sqrt{1/2n(n-1) - Ty}}$$

di mana :

$Tx = \frac{1}{2} \Sigma t\ (t-1)$

$Ty = \frac{1}{2} \Sigma t\ (t-1)$

Keterangan :

S = jumlah banyaknya rank yang lebih besar

Tx = ranking data x

Ty = ranking data y

n = banyaknya persaingan data

r = koefisien korelasi Rank Randall

t = jumlah macam ranking yang berada dalam nilai pengamatan yang sama

Uji signifikasi

$$t = \frac{rK\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rK^2}}$$

Dimana :

rk = koefisien korelasi Rank Randall

n = banyaknya responden

b. **Korelasi berghanda**

Perhitungan korelasi berganda menggunakan koefisien konkordansi kendali (W) dengan tujuan untuk menguji hipotesis mayor, yaitu adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Y) rumusnya sebagai berikut :

$$W = \frac{s}{\{1/12\ k^2\ (n^3 - n)\} - K\Sigma T}$$

Apabila terdapat nilai pengamatan yang sama maka s memakai rumus :

$$W = \frac{S}{1/12\, k^2 (n^3 - n) - k\ \Sigma T}$$

dimana :

W = koefisien konkordansi Kendall

S = banyaknya kasus yang berbeda

K = banyaknya variabel yang dikorelasikan

n = banyaknya kolom (ulangan)

T = jumlah ranking

Uji signifikansi W (konkordansi Kendall) yaitu :

$X^2 = K\,(n-2)\,W$

Dimana :

X^2 = chi square

k = variabel

n =jumlah responden

Alat Bantu :

Agar supaya diperoleh hasil yang efektif dan pasti kebenarannya , maka dalam penelitian ini , penulis menggunakan bantuan komputer guna menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat , dengan menggunakan program SPSS *(Statistical Package for Social Science)*

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

Penyajian hasil penelitian pada bab ini difokuskan pada pembahasan distribusi frekuensi masing-masing pertanyaan guna memberikan gambaran mengenai variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, komunikasi serta kualitas pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Semarang Utara. Disamping itu, akan dijelaskan pula secara kualitatif latar belakang yang terjadi pada masing-masing pertanyaan sehingga akan diperoleh gambaran yang lengkap mencakup pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut.

A.1. Kemampuan Pegawai

Pembahasan terhadap variabel kemampuan pegawai meliputi tingkat pendidikan, yang mencakup antara lain : tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan pengetahuannya, tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan, tingkat ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas. Kemudian pengetahuan tentang pekerjaan yang mencakup : tingkat kemampuan untuk bekerja sesuai dengan penguasaan bidang pekerjaannya, tingkat kemampuan bekerja sama dengan lingkungan kelurahan, tingkat kemampuan untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Disamping itu juga dilihat dari ketrampilan dalam pekerjaan yang mencakup :

tingkat kemampuan untuk merumuskan masalah yang terjadi serta pemecahannya, tingkat kemampuan dalam merencanakan program kegiatan pemungutan pajak bumi dan bangunan, sedangkan untuk mengukur kemampuan pegawai dilihat dari pengalamannya mencakup : tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan pengalamannya. Untuk lebih jelas akan dirinci masing-masing indikator tersebut sehingga gambaran yang benar-benar nyata dapat diperoleh.

A.1.1. Tingkat Pendidikan

Dimensi dalam mengukur kemampuan pegawai, melalui tingkat pendidikan yang dimiliki petugas pajak di Kecamatan Semarang Utara dapat diukur dari tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan pengetahuan petugas pajak tersebut, tingkat kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan, tingkat ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas yang harus dikerjakan aparat pajak bumi dan bangunan. Dari kuesioner yang telah disebarkan penulis kepada responden atau wajib pajak dapat diketahui dari distribusi jawaban-jawaban yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang akan dipaparkan di bawah ini..

A.1.1.1. Tingkat Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Pengetahuan

Salah satu dimensi untuk mengukur kemampuan pegawai ditinjau dari tingkat pendidikan dapat dilihat dari tingkat kemampuan petugas pajak Kecamatan semarang Utara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki. Menurut responden / wajib pajak bahwa ada

9,4% yang menyatakan sangat sesuai dengan pengetahuannya. 76,0 % sesuai dengan pengetahuannya, di sisi lain 13,5 % yang kurang sesuai serta 1 % yang tidak sesuai. Dari berbagai alasan yang disampaikan oleh wajib pajak ketidak sesuaian tersebut disebabkan karena petugas pajak yang ditempatkan di masing – masing Kelurahan belum mempunyai kemampuan yang cukup mengenai Pajak Bumi dan Bangunan. Hal senada juga diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Koordinator pajak di tingkat Kecamatan , dimana pengetahuan tentang pajak bumi dan bangunan akan lebih dipahami aparat pajak setelah menekuni pekerjaan tersebut. Data secara rinci dapat terlihat dari Tabel IV.1. berikut ini :

Tabel. IV.1.
TINGKAT KEMAMPUAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN PENGETAHUAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai	1	1,0
Kurang sesuai	13	13,5
Sesuai	73	76,0
Sangat sesuai	9	9,4
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.1.

A.1.1.2. Tingkat Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Aturan

Salah satu indikator untuk mengukur kemampuan pegawai dilihat dari tingkat pendidikannya sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan petugas pajak tersebut dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2,1 % aparat pajak di Kecamatan Semarang Utara sangat mampu membrikan pelayanan

sesuai dengan aturan . 79,2 % menyatakan petugas pajak mampu membrikan pelayanan sesuai dengan aturan, sedangkan 18,8 % kurang mampu memberikan pelayanan menyangkut pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan . Ketidakmampuan petugas pajak memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam PBB karena mereka tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pajak bumi dan bangunan yang mereka peroleh dari pendidikan formal maupun dari latihan – latihan guna dapat mengembangkan diri mereka dalam memberikan pelayanan sehubungan dengan kedudukan mereka sebagai petugas pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian tersebut dapat terlihat pada Tabel IV.2. di bawah ini :

Tabel. IV.2.
TINGKAT KEMAMPUAN MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN ATURAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	0	0,0
Kurang mampu	18	18,8
Mampu	76	79,2
Sangat mampu	2	2,1
Jumlah	96	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.2.

A.1.1.3. Tingkat Ketepatan Waktu Dalam Pelaksanaan Tugas

Drata yang diperoleh di lapangan dari kuesioner yang disebarkan pada wajib pajak bahwa 7,3 % dari petugas pajak yang ada di wilayah mereka dapat bekerja tepat waktu, 66,7 % menyatakan bahwa aparat pajak sudah bekerja tepat waktu sedangkat 22,9 % kurang tepat waktu dan 3,1 % yang bekerja tidak tepat waktu. Hal ini disampaikan wajib pajak dikarenakan wajib pajak di Kecamatan Semarang Utara masih sering mengalami pelayanan pemungutan pajak bumi dan

bangunan tidak sesuai dengan harapan karena banyak dari wajib pajak menerima SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang), bahkan kadang – kadang SPPT tersebut mereka terima setelah lewat jatuh tempo yang ditetapkan. Disamping itu ada juga petugas yang dianggap oleh wajib pajak tidak dapat bekerja tepat waktu karena sring menunda pekerjaan, sehingga target yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas maka dapat terlihat dari Tabel IV.3. di bawah ini:

Tabel. IV.3.
TINGKAT KETEPATAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak tepat	3	3,1
Kurang tepat	22	22,9
Tepat	64	66,7
Sangat tepat	7	7,3
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.3.

A.1.2. Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Indikator pengetahuan tentang pekerjaan guna mengukur kemampuan pegawai dilihat dari tingkat pendidikannya meliputi : tingkat kemampuan untuk bekerja sesuai dengan pengetahuannya, tingkat kemampuan bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan, tingkat kemampuan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan . Agar lebih jelas, maka masing – masing indikator tersebut di atas akan diterangkan distribusi masing – masing fenomena pada paparan dibawah ini.

A.1.2.1. Tingkat Kemampuan Bekerja Sesuai Dengan Penguasaan Bidang Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,1 % petugas pajak yang bekerja di masing-masing Kelurahan tidak mampu bekerja sesuai dengan bidang

pekerjaannya. Wajib pajak mempunyai pandangan bahwa 18,8 % dari petugas pajak kurang mampu bekerja sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, sedangkan 78,1 % mampu bekerja sesuai dengan bidangnya. Alasan ketidakmampuan tersebut karena banyak petugas pajak tidak dapat menjelaskan kepada wajib pajak hal-hal yang tidak dimengerti oleh wajib pajak misalnya : tata cara penetapan beban PBB yang harus dibayar oleh wajib pajak, masalah-masalah yang dihadapi oleh wajib pajak antara lain : masalah kenaikan beban pajak yang dikenakan pada wajib pajak. Hal senada juga disampaikan oleh petugas pajak di Kecamatan Smarang Utara, bahwa banyak petugas pajak yang ada di Kelurahan tidak dapat bekerja sesuai dengan bidangnya, hal ini disebabkan karena petugas pajak yang ada di Kelurahan tersebut bukan hanya mengerjakan tugasnya khusus untuk mengurusi Pajak Bumi dan Bangunan tetapi juga mencakup tugas – tugas yang lain , dikarenakan petugas – petugas pajak yang ada di Kelurahan tersebut merupakan petugas yang terkait dengan tugas –tugas pemerintahan. Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan penguasaan bidang pekerjaannya dapat terlihat pada Tabel IV.4, Tabel IV.5 dan Tabel IV.6. berikut ini :

Tabel.IV.4..
TINGKAT KEMAMPUAN BEKERJA SESUAI DENGAN BIDANG PEKERJAAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	3	3,1
Kurang mampu	18	18,8
Mampu	75	78,1
Sangat mampu	0	0,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.4

Untuk lebih memahami kemampuan petugas pajak dalam bidang pekerjaanya , dapat diperoleh gambaran yang disampaikan oleh wajib pajak bahwa 7,3 % petugas pajak sangat menguasai masalah Pajak Bumi dan Bangunan sehingga mereka dapat memberikan penjelasan kepada wajib pajak . 56,3 % menguasai Pajak Bumi dan Bangunan, 35,4 % kurang menguasai dan 1,0 % tidak menguasai. Hal ini disebabkan petugas pajak tidak pernah dibekali pemahaman yang cukup mengenai pajak bumi dan bangunan, sehingga bila terjadi masalah yang dihadapi oleh wajib pajak maka petugas pajak tidak dapat memberikan penjelasan secara rinci pada wajib pajak. Akibat kurangnya penguasaan tentang PBB yang dimiliki oleh petugas pajak berdampak terhadap pelayanan, maka pada waktu wajib pajak menghadapi masalah PBB , petugas pajak selalu menyarankan agar langsung memperoleh informasi dari Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPP PBB). Distribusi mengenai penguasaan aparat pajak tentang Pajak Bumi dan Bangunan dapat terlihat pada Tabel IV.5. berikut ini :

Tabel.IV.5..
TINGKAT KEMAMPUAN BEKERJA SESUAI
DENGAN BIDANG PEKERJAAN (DALAM PENGUASAAN PBB)

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak menguasai	1	1,0
Kurang menguasai	34	35,4
Menguasai	54	756,3
Sangat menguasai	7	7,3
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.7

Tingkat kemampuan bekerja sesuai dengan bidangnya ini juga terlihat dari kemampuan petugas pajak menjelaskan bagaimana cara penetapan beban PBB yang dikenakan pada wajib pajak di lingkungan masing – masing. Berdasarkan

hasil penelitian diperoleh 11,5 % petugas pajak yang tidak mampu memberikan penjelasan tentang penetapan beban PBB, 35,4 % kurang mampu dan 51 % mampu memberikan penjelasan. Pegawai yang kurang mampu dan tidak mampu memberikan penjelasan dalam hal penetapan PBB . Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan wajib pajak dalam hal penetapan PBB , masih ada petugas pajak yang tidak mampu memberikan penjelasan, hal ini dipandang oleh wajib pajak dikarenakan petugas pajak tersebut tidak mempunyai pengetahuan tentang PBB yang merupakan salah satu penetapan petugas yang salah untuk menangani bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. Kenyataan demikian dapat terlihat pada Tabel IV.6. berikut ini :

Tabel.IV.6.
TINGKAT KEMAMPUAN BEKERJA SESUAI DENGAN BIDANG PEKERJAAN (TENTANG PENETAPAN BEBAN PBB)

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	11	11,5
Kurang mampu	34	35,4
Mampu	51	53,1
Sangat mampu	0	0,0
Jumlah	**96**	**100,0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.8

A.1.2.2. Tingkat Kemampuan Bekerja Sama Dengan Lingkungan Kelurahan

Tingkat kemampuan bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan merupakan indikator kemampuan pegawai yang perlu dikaji. Hasil penelitian yang dilakukan pada wajib pajak di Kecamatan semarang Utara untuk memberikan penilaian terhadap petugas pajak yang ada di lingkungan mereka masing –masing menunjukkan bahwa terdapat 8,3 % yang menyatakan tidak mampu bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan, 90,6 % mampu bekerja sama, sedangkan 1,0 %

sangat mampu bekerja sama dengan pihak kelurahan. Ketidakmampuan bekerja sama dengan lingkungan Kelurahan karena kadang –kadang bila ada permasalahan mengenai pungutan belum bisa terselesaikan tepat waktu akibat kurangnya koordinasi di lingkungan Kelurahan. Data mengenai distribusi tingkat kemampuan bekerja sama dengan pihak Kelurahan dapat dilihat pada Tabel IV.7. berikut ini :

Tabel.IV.7
TINGKAT KEMAMPUAN BEKERJA SAMA
DENGAN LINGKUNGAN KELURAHAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	0	0.0
Kurang mampu	8	8,3
Mampu	87	90,6
Sangat mampu	1	1,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.5.

A.1.2.3. Tingkat Kemampuan Menciptakan Suasana Kerja Yang Menyenangkan

Pandangan wajib pajak terhadap aparat pajak terutama dalam hal menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dalam arti pada saat mereka memberikan pelayanan terhadap wajib pajak terlihat suasana kekeluargaan sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dapat terlihat dari pendapat wajib pajak yang menyatakan bahwa 2,1 % tidak mampu. 10,4 % kurang mampu menciptakan pelayanan yang bersifat kekeluargaan. Ketidak mampuan petugas untuk menciptakan pelayanan yang menunjukkan suasana yang menyenangkan karena sebagian petugas tidak pernah berhubungan langsung dengan wajib pajak. Hal ini terjadi karena sering kali pembagian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) disampaikan hanya melalui Ketua RT (

Rukun Tetangga) atau Ketua RW (Rukun Warga), akibatnya wajib pajak tidak merasa ada suasana kekeluargaan karena wajib pajak tidak pernah bertemu langsung dengan petugas pajak. Kenyataan di atas dapat terlihat pada Tabel IV.8. dan Tabel IV.9 berikut ini :

Tabel.IV.8.
TINGKAT KEMAMPUAN MENCIPTAKAN SUASANA KERJA YANG MENYENANGKAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	2	2,1
Kurang mampu	10	10,4
Mampu	84	87,5
Sangat mampu	0	0,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.6.

Disamping data tersebut di atas wajib pajak juga menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan ada 2,1 % petugas pajak yang tidak mampu menciptakan suasana yang menyenagkan dalam pelayanan PBB. 11,5 kurang mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan dan 83 % aparat pajak yang mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dalam pelayanan. Data yang menunjukkan bahwa masih ada petugas yang kurang mampu dan tidak mampu menciptakan pelayanan yang menyenangkan terlihat oleh wajib pajak bahwa masih ada petugas pajak dalam memberikan pelayanan menunjukkan sikap yang kurang simpatik antara lain : kaku, tidak pernah senyum, bahkan bila ada wajib pajak memerlukan pelayanan dianggap menambah beban kerja petugas. Hal ini dapat terlihat pada Tabel IV.9 berikut ini :

Tabel IV.9
TINGKAT KEMAMPUAN MENCIPTAKAN SUASANA KERJA YANG MENYENANGKAN (DALAM HAL PELAYANAN)

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	2	2,1
Kurang mampu	11	11,5
Mampu	83	86,5
Sangat mampu	0	0,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.9

A.1.3. Ketrampilan Dalam Pekerjaan

Dimensi selanjutnya yang dipakai unutk mengukur kemampuan pegawai adalah apakah aparat pajak yang ada pada masing – masing Kelurahan telah terampil dalam melaksanakan pekerjaan mereka khususnya menangani masalah Pajak Bumi dan Bangunan. Oleh karena itu , untuk melihat gambaran apakah pegawai pajak tersebut mempunyai ketrampilan dalam hubungannya dengan Pajak Bumi dan bangunan dilihat dari tingkat tingkat kemampuan untuk merumuskan masalah yang terjadi di lapangan serta pemecahannya, tingkat kemampuan dalam perencanaan program kegiatan pemungutan pajak bumi dan bangunan, tingkat kemampuan dalam hal pengelolaan pemungutan pajak bumi dan bangunan.

A.1.3.1. Tingkat Kemampuan Merumuskan Masalah Yang Terjadi Di Lapangan

Pandangan wajib pajak terhadap aparat pajak tentang kemampuan dalam hal merumuskan masalah yang terjadi di lapangan serta pemecahannya terlihat dari respon yang disampaikan wajib pajak bahwa 1,0 % sangat mampu mengidentifikasi masalah PBB yang terjadi di lapangan, 51,0 % mampu

mengidentifikasi masalah PBB, 41,7 % tidak mampu mengidentifikasi masalah PBB dan 6,3 % tidak mampu mengidentifikasi masalah PBB yang dihadapi oleh masyarakat / wajib pajak. Hal ini terjadi bilamana wajib pajak menghadapi masalah sering kali petugas pajak melimpahkan pada pihak Kelurahan bahkan pihak Kecamatan. Data secara rinci dapat terlihat pada Tabel IV.10 berikut ini :

Tabel. IV.10
TINGKAT KEMAMPUAN MERUMUSKAN MASALAH
YANG TERJADI DI LAPANGAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	6	6,3
Kurang mampu	40	41,7
Mampu	49	51,0
Sangat mampu	1	1,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.10

A.1.3.2. Tingkat Kemampuan dalam Perencanaan Program PBB

Salah satu indikator untuk mengukur kemampuan pegawai dalam hal pemungutan PBB adalah bagaimana aparat tersebut membuat perencanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat mencapai tingkat efektivitas. Pengamatan wajib pajak terhadap indikator ini menunjukkan bahwa 9,4 % wajib pajak sangat setuju dalam hal efektivitas pemungutan PBB tergantung kemampuan pegawai untuk mengelola sesuai dengan rencana, 25 % setujum 45 % kurang setuju dan 16,7 % tidak setuju. Hal ini disebabkan wajib pajak beranggapan bahwa efektif tidaknya pemungutan PBB tersebut bukan ditentukan oleh kemampuan pegawainya tetapi harus terkait dengan pihak-pihak lain, misalnya Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah, Pemerintah Daerah dan lain-lain.

Data mengenai tingkat kemampuan dalam perencanaan program PBB ini terlihat pada Tabel IV.11 :

Tabel. IV.11
TINGKAT KEMAMPUAN DALAM
PERENCANAAN PROGRAM PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak setuju	16	16,7
Kurang setuju	47	49,0
Setuju	24	25,0
Sangat setuju	9	9,4
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.11

A.1.3.3. Tingkat Kemampuan Dalam Pengelolaan Pemungutan PBB

Dimensi selanjutnya untuk mengukur kemampuna pegawai adalah pegawai tersebut mampu dalam hal pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan khususnya pemberian solusi terhadap wajib pajak yang merasa keberatan akan beban PBB yang harus dibayar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1,6 % pegawai pajak tidak mampu dalam memberikan solusi akan keberatan wajib pajak terhadap PBB, 33,3 % kurang mampu memberikan memberikan solusi terhadap keberatan wajib pajak, 63,5 % mampu memberikan solusi dan 2,1 % sangat mampu memberikan solusi atas keberatan wajib pajak. Ketidakmampuan tersebut menurut wajib pajak terlihat dari pelayanan yang kurang maksimal karena petugas pajak Kelurahan sering menyarankan supaya mencari solusi pada petugas Kecamatan bahkan kadang ada petugas melakukan penundaan yang cukup lama sehingga beban wajib pajak semakin bertambah. Untuk lebih jelas, distribusi hasil penelitian tentang kemampuan pegawai dalam pengelolaan PBB tersebut dapat terlihat pada tabel IV.12 berikut ini :

Tabel. IV.12
TINGKAT KEMAMPUAN DALAM
PENGELOLAAN PEMUNGUTAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	1	1,0
Kurang mampu	32	33,3
Mampu	61	63,5
Sangat mampu	2	2,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.12

A.1.4. Pengalaman

Guna mengukur kemampuan pegawai, salah satu indikator yang dipergunakan adalah bagaimana aparat pajak tersebut bekerja sesuai dengan pengalamannya. Pendapat wajib pajak mengatakan bahwa 4,2 % aparat pajak dapat bekerja sesuai dengan pengalamannya, 82,3 % aparat pajak yang bekerja pada lingkungan mereka sudah sesuai dengan pengalamannya. Aparat pajak yang bekerja pada tingkat Kelurahan yang dianggap wajib pajak kurang sesuai karena biasanya terjadi pada petugas-petugas yang diangkatb dalam jabatan petugas pajak. Hal ini dapat terlihat pada Tabel IV.13 berikut ini :

Tabel. IV.13
TINGKAT KEMAMPUAN BEKERJA SESUAI PENGALAMAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai	0	0,0
Kurang sesuai	13	13,5
Sesuai	79	82,3
Sangat sesuai	4	4,2
Jumlah	**96**	**100.0**
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.13

Disamping itu, wajib pajak juga menyatakan bahwa petugas pajak yang ditempatkan di wilayah mereka 2,1 % sangat berpengalaman sebagai petugas pemungutan PBB, 83,3 % berpengalaman mengelola pemungutan PBB dan 14,6 % kurang berpengalaman. 14,6 % yang kurang berpengalaman tersebut sejalan dengan hasil yang menyatakan aparat pajak bekerja kurang sesuai dengan pengalaman (pada tabel IV.13), artinya hal ini terjadi karena petugas tersebut baru ditugaskan sebagai petugas pajak. Hasil penelitian ini dapat terlihat pada Tabel IV.14 :

Tabel. IV.14
TINGKAT PENGALAMAN PETUGAS PEMUNGUTAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak berpengalaman	0	0,0
Kurang berpengalaman	14	14,6
Berpengalaman	80	83,3
Sangat berpengalaman	2	2,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.14

A.2. Sistem dan Prosedur Kerja

Pembahasan terhadap variabel sistem dan prosedur kerja meliputi tingkat kesederhanaan, tingkat kemudahan, tingkat kesederhanaan diukur melalui indikator tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja yang mudah dan tidak berbelit-belit akan menunjukkan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses penyelesaian keberatan wajib pajak terhadap beban PBB ada 12,5 % menyatakan proses penyelesaian cepat, 68,8 % lambat dan 18,8 sangat lambat. Lambatnya proses penyelesaian keberatan PBB tersebut karena masalah itu tidak pernah terselesaikan hanya di

tingkat Kelurahan atau Kecamatan tetapi wajib pajak harus datang langsung ke Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Data mengenai distribusi pandangan wajib pajak tersebut terhadap proses penyelesaian keberatan yang menunjukkan tingkat keaederhanaan sistem dan prosedur kerja pelayanan PBB dapat terlihat pada Tabel IV.15 :

Tabel. IV.15
TINGKAT KESEDERHANAAN SISTEM DAN PROSEDUR KERJA PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sangat lambat	18	18,8
Lambat	66	68,8
Cepat	12	12,5
Sangat cepat	0	0,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.15

A.2.2. Tingkat Kesederhanaan Sistem dan Prosedur Kerja yang tidak berbelit-belit

Proses penyelesaian yang dianggap wajib pajak termasuk dalam kategori lambat, berkaitan dengan sistem dan prosedur penyelesaian pengajuan keberatan PBB yang berbelit-belit yaitu sebesar 13,5 % dan 59,4 % wajib pajak menyatakan agak berbelit-belit dan 25,0 % wajib pajak menyatakan cukup mudah serta 2,1 % menyatakan sangat mudah.

Dari pernyataan wajib pajak 59,4 % yang menyatakan prosesnya agak berbelit-belit karena dalam proses pengajuannya tidak dapat langsung diproses, sebab harus melalui Kelurahan, kemudian tingkat Kecamatan dan akhirnya ke

Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPP PBB). Distribusi data ini terlihat dari tabel IV.16 berikut ini :

Tabel. IV.16
TINGKAT KESEDERHANAAN SISTEM DAN PROSEDUR KERJA YANG TIDAK BERBELIT- BELIT

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Berbelit-belit	13	13,5
Agak Berbelit-belit	57	59,4
Cukup mudah	24	25,0
Sangat mudah	2	2,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.16

A.2.3. Tingkat Kemudahan Dalam Proses Penyelesaian Masalah PBB

Tingkat kemudahan dalam proses penyelesaian masalah PBB dengan indikator penilaian sistem dan proses kerja yang berkaitan dengan pemungutan pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3 % petugas pajak di tingkat Kelurahan atau tingkat Kecamatan mampu memberikan solusi atas masalah PBB yang dihadapi oleh wajib pajak. 67 % mampu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah PBB. Hal ini berarti menunjukkan tingkat kemudahan penyelesaian bagi wajib pajak. 22,9 % kurang mampu serta 4,2 % tidak mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh wajib pajak. Petugas pajak yang kurang mampu memberikan solusi karena sebagian petugas pajak itu kurang mengetahui tentang PBB itu sendiri sehingga wajib pajak sering disuruh menyelesaikan langsung ke Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.17 berikut ini :

Tabel IV.17
TINGKAT KEMUDAHAN MEMBANTU WAJIB PAJAK MENYELESAIKAN MASALAH PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	4	4,2
Kurang mampu	22	22,9
Mampu	67	69,8
Sangat mampu	3	3,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.17

A.2.4. Tingkat Kemudahan Membantu Wajib Pajak Menyelesaikan Masalah PBB

Untuk menyelesaikan masalah tentang Pajak Bumi dan Bangunan maka wajib pajak membutuh bantuan pihak-pihak yang terkait misalnya petugas pajak Kelurahan, petugas pajak Kecamatan dan lain-lain. Bila pihak-pihak yang membantu tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik, maka wajib pajak akan merasa adanya kemudahan dalam menyelesaikan masalah yang terkait dengan PBB tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1,0 % petugas pajak sangat membantu wajib pajak untuk menyelesaikan masalah yang terkait dengan beban PBB. 61,5 % aparat pajak dapat membantu wajib pajak. 32,3 % kurang membantu dan 5,2 % tidak membantu wajib pajak karena pihak Kelurahan biasanya hanya menyarankan agar wajib pajak langsung berurusan dengan kantor pusat saja, artinya sifat bantuan dalam penyelesaian masalah tersebut kurang maksimal atau kurang membantu wajib pajak. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada Tabel IV.18 berikut ini :

Tabel. IV.18
TINGKAT KEMUDAHAN WAJIB PAJAK
MENYELESAIKAN MASALAH PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak membantu	5	5,2
Kurang membantu	31	32,3
Membantu	59	61,5
Sangat membantu	1	1,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.18

A.3. Komunikasi

Komunikasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator antara lain : tingkat kejelasan informasi yang disampaikan berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, tingkat konsistensi komunikasi yang dilakukan, tingkat kemampuan dalam menyampaikan informasi, tingkat ketepatan menggunakan saluran penyempaian informasi Pajak Bumi dan Bangunan.

A.3.1. Tingkat Kejelasan Informasi PBB

Tingkat kejelasan dalam menyampaikan informasi tentang tingkat pajak bumi dan bangunan merupakan indikator untuk mengukur komunikasi yang dilakukan petugas pajak itu baik atau tidak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,1 % wajib pajak berpendpat informasi tentang penetapan beban PBB yang dikenakan pada wajib pajak sangat jelas 13,5 % menyatakan jelas; 63,5 % menyatakan kurang jelas informasi tentang beban PBB yang disampaikan pada wajib pajak serta 19,8 % mengatakan tidak jelas. Hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan tentang beban PBB masing-masing wajib pajak tidak disosialisasikan terlebih dahulu sehingga wajib pajak menganggap penetapan itu

sudah baku dan tidak perlu ditinjau kebenarannya, maka ada kalanya ukuran luas tanah, nilai jual objek pajak (NJOP) tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.19 berikut ini :

Tabel. IV.19
TINGKAT KEJELASAN INFORMASI BEBAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas	19	19,8
Kurang jelas	61	63,5
Jelas	13	13,5
Sangat jelas	3	3,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.19

A.3.2. Tingkat Konsistensi Komunikasi

Tingkat konsistensi komunikasi tersebut sangat penting agar supaya informasi yang disampaikan cukup jelas bagi wajib pajak. Bila informasi yang disampaikan pada wajib pajak ada konsistensinya, berarti komunikasi yang dilakukan petugas pajak sangatlah baik. Hasil penelitian yang disampaikan wajib bahwa terdapat 4,2 % wajib pajak menyatakan komunikasi yang dilakukan petugas pajak sangat konsisten; 19,8 % menyatakan konsisten; 62,5 % menyatakan kurang konsisten dan 13,5 % tidak konsisten. Komunikasi yang kurang konsisten tersebut karena sosialisasi ataupun informasi tentang PBB tidak ada kelanjutannya yang dilakukan bahkan infromasi mengenai PBB hanya setahun sekali melalui Ketua RT atau RW atau infromasi tersebut dilakukan sebelum pembagian SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang). Data lebih rinci akan terlihat pada Tabel IV.20 berikut ini :

Tabel IV.20
TINGKAT KONSISTENSI KOMUNIKASI

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak konsisten	13	13,5
Kurang konsisten	60	62,5
Konsisten	19	19,8
Sangat konsisten	4	4,2
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.20

A.3.3. Tingkat Kemampuan Menyampaikan Informasi

Indikator yang terkait dengan komunikasi adalah kemampuan meyampaikan informasi tentang PBB atau pengajuan keberatan terhadap beban PBB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2,1 % petugas pajak sangat mampu memberikan informasi; 72,9 % mampu memberikan informasi dan 25,0 % kurang mampu menyampaikan informasi menyangkut proses penyelesaian pengurangan PBB atau pengajuan keberatan terhadap beban PBB. Menurut hasil wawancara dengan sebagian wajib pajak mengatakan apabila wajib pajak mengajukan permohonan pengurangan atau pengajuan keberatan diperkirakan 25 % pegawai tidak mampu menyampaikan informasi karena kesibukan urusan pekerjaan yang lain dan selalu meminta wajib pajak untuk mencari informasi ke Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Banngunan. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.21 berikut ini :

Tabel IV.21
TINGKAT KEMAMPUAN MENYAMPAIKAN INFORMASI

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak mampu	0	0,0
Kurang mampu	24	25,0
Mampu	70	72,9
Sangat mampu	2	2,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber,: Daftar Pertanyaan No.21

A.3.4. Tingkat Ketepatan Menggunakan Saluran Informasi PBB

Tingkat ketepatan dalam menggunakan saluran informasi PBB tersebut mencakup tingkat ketepatan menggunakan media / surat sebagai saluran informasi PBB dari tingkat kelengkapan serta menjelaskan saluran informasi PBB yang dipergunakan. Untuk tingkat ketepatan menggunakan media informasi menunjukkan bahwa 12,5 % wajib pajak berpendapat informasi melalui media komunikasi atau surat selalu disampaikan setiap tahun. 12,5 % wajib pajak menyatakan sering menerima informasi melalui media atau surat; 54,2 % menyatakan kadang-kadang menerima informasi mengenai PBB melalui surat atau media dan 20,8 % mengatakan tidak pernah menerima informasi PBB melalui surat atau media yang lain karena informasi yang diterima hanya berupa surat penagihan dan informasi tempat pembayaran serta jatuh tempo pembayaran PBB sedangkan informasi mengenai kenaikan pajak bumi dan bangunan tidak pernah dibendel. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.22 berikut ini :

Tabel IV.22
TINGKAT KETEPATAN MENGGUNAKAN
MEDIA INFORMASI PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	20	20,8
Kadang-kadang	52	54,2
Sering	12	12,5
Selalu	12	12,5
Jumlah	96	100,0

Sumber : Daftar Pertanyaan No.22

Media informasi pajak bumi dan bangunan yang disampaikan pada wajib pajak harus jelas dan lengkap. Hal ini diperlukan agar supaya komunikasi antara wajib pajak dengan petugas dapat terjalin dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa 6,3 % wajib pajak menyatakan informasi PBB tidak jelas dan kurang lengkap; 58,3 % menyatakan kurang jelas dan kurang lengkap serta 30,2 % wajib pajak menyatakan jelas dan lengkap. Sedangkan hanya 5,2 % menyatakan sangat jelas dan lengkap. Dari hasil penelitian ini yang terbesar menyatakan kurang jelas dan kurang lengkap karena dalam surat tersebut tidak pernah ada informasi mengenai kenaikan Pajak Bumi dan Bangunan. Hasil lebih rinci dapat dilihat pada tabel IV.23 berikut ini :

Tabel IV.23
TINGKAT KELENGKAPAN DAN KEJELASAN INFORMASI PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / tidak lengkap	6	6,3
Kurang jelas / kurang lengkap	56	58,3
Jelas / lengkap	29	30,2
Sangat jelas dan lengkap	5	5,2
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.23

A.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan terhadap keterbukaan informasi pelayanan yang dilakukan, tingkat kepuasan terhadap media informasi yang digunakan untuk kelancaran informasi, tingkat kepuasan dalam hal proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal kerja yang ada, tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah PBB, tingkat kepuasan terhadap lamanya waktu pelayanan pada loket pembayaran, tingkat kepuasan terhadap cara kerja petugas pajak, tingkat kepuasan terhadap pemberitahuan kenaikan PBB, tingkat kepuasan dalam hal penyelesaian keberatan beban PBB, tingkat kepuasan terhadap

penanganan Kelurahan wajib pajak, tingkat kepuasan terhadap keramahan dalam melayani wajib pajak bumi dan bangunan, tingkat kepuasan terhadap perilaku petugas pajak dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan terhadap saranan keberadaan fasilitas pelayanan, tingkat kepuasan terhadap sarana yang tersedia guna menunjang kemudahan pelayanan, tingkat kepuasan terhadap sarana dan fasilitas pelayanan guna memberikan kenyamanan bagi wajib pajak.

A.4.1. Tingkat Kepuasan terhadap Keterbukaan Informasi Pelayanan PBB

Tingkat keterbukaan informasi pelayanan PBB akan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa 15,6 % wajib pajak menyampaikan bahwa informasi mengenai penetapan besarnya beban PBB sangat jelas dan terbuka; 20,8 % mengatakan informasi tersebut jelas dan terbuka, sedangkan 47,9 % wajib pajak menyampaikan kurang jelas dan kurang terbuka, tetapi hanya 15,6 % wajib pajak yang menyatakan keberatan bahwa informasi mengenai penetapan PBB tidak jelas dan tidak terbuka.

Informasi pelayanan penetapan PBB kurang jelas dan kurang terbuka karena selama ini wajib pajak hanya memperoleh informasi penetapan besarnya beban pada brosur yang tersedia pada Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, kemudian informasi penetapan tersebut hanya secara umum. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.24 berikut ini :

Tabel IV.24
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KEJELASAN/KETERBUKAAN INFORMASI PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / tidak terbuka	16	16,7
Kurang jelas / kurang terbuka	47	49,0
Jelas / terbuka	24	25,0
Sangat jelas dan terbuka	9	9,4
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.24

Disamping pelayanan pemungutan PBB dalam penetapan besarnya beban PBB, informasi yang terbuka mengenai proses pengajuan keberatan / pengurangan beban PBB juga sangat diperlukan wajib pajak agar tercipta pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10,4 % wajib pajak menyatakan bahwa informasi mengenai proses pengajuan keberatan / pengurangan beban PBB sangat jelas dan terbuka; 56,3 % menyatakan informasi jelas dan terbuka; sedangkan 29,2 % wajib pajak menyatakan bahwa informasi tersebut kurang jelas dan kurang terbuka serta 4,2 % menyatakan tidak jelas dan tidak terbuka. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.25 berikut ini :

Tabel IV.25
TINGKAT KEJELASAN / KETERBUKAAN PADA PROSES PENGAJUAN KEBERATAN / PENGURANGAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / tidak terbuka	4	4,2
Kurang jelas / kurang terbuka	28	29,2
Jelas / terbuka	54	56,3
Sangat jelas / sangat terbuka	10	10,4
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.25

A.4.2. Tingkat Kepuasan Terhadap Media Informasi Guna Kelancaran Pelayanan PBB

Tingkat kepuasan terhadap media informasi akan dilihat berdasarkan ketersediaan media / brosur yang menyangkut kelancaran pelayanan PBB dan ketersediaan petugas untuk melakukan sosialisasi tentang pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian tentang tingkat ketersediaan brosur guna kelancaran pelayanan PBB diperoleh hasil bahwa 4,2 % wajib pajak mengatakan tidak adanya kejelasan dalam proses pengajuan keberatan; 45,8 % mengatakan kurang jelas dalam pengajuan keberatan; 56,3 % wajib pajak mengatakan jelas dan 10,4% menyatakan sangat jelas. Hasil selengkapnya terlihat pada tabel IV.26 berikut ini :

Tabel IV.26
TINGKAT KEPUASAN / KEJELASAN TERHADAP MEDIA INFORMASI GUNA KELANCARAN PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / tidak terbuka	4	4,2
Kurang jelas / kurang terbuka	28	29,2
Jelas / terbuka	54	56,3
Sangat jelas / sangat terbuka	10	10,4
Jumlah	**96**	**100,0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.26

Disamping ketersediaan media informasi guna kelancaran pelayanan PBB baik berupa brosur atau petunjuk, dapat juga didukung tersedianya petugas penerangan yang ikut mensosialisasikan informasi mengenai PBB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 3,1 % yang menyatakan sangat tersedia petugas penerangan untuk membantu wajib pajak yang memerlukan penjelasan tentang PBB; 27,1 % wajib pajak menyatakan tersedia petugas penerangan untuk mensosialisasikan PBB; 30,2 % wajib pajak yang menyatakan kurang tersedia petugas dalam mensosialisasikan PBB dan 39,6 % wajib pajak menyatakan tidak tersedia petugas pada masing-masing kelurahan guna membantu kelancaran

pelayanan khususnya menyangkut sosialisasi segala informasi pajak bumi dan bangunan. Hal ini dikarenakan minimnya petugas, sedangkan petugas pajak yang ada di kelurahan merangkap tugas yang lain sebagai pegawai pemerintahan. Berdasarkan pengalaman wajib pajak, selama ini informasi PBB tersebut hanya diperoleh melalui Ketua RT (Rukun Tetangga). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Tabel IV.27 berikut ini :

Tabel IV.27
KETERSEDIAAN PETUGAS DALAM SOSIALISASI PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak tersedia	38	39,6
Kurang tersedia	29	30,2
Tersedia	26	27,1
Sangat tersedia	3	3,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.27

A.4.3. Tingkat Kepuasan Terhadap Waktu Pelayanan PBB Sesuai Jadwal Kerja

Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan terhadap waktu pelayanan pbbsesuai jadwal kerja. Hal ini dilihat dari konsisten tidaknya pegawai pajak dalam melakukan pelayanan PBB.

Hasil penelitian menunjukkan ada 14,6 % aparat pajak yang sangat konsisten terhadap waktu pelayanan; 47,9 % yang konsisten terhadap waktu pelayanan; 8,3 % kurang konsisten terhadap waktu pelayanan dan ada 29,2 % yang tidak konsisten terhadap pelayanan PBB. Pendapat wajib pajak yang merasa aparat pajak tidak konsisten karena di wilayah wajib pajak tersebut tidak ditetapkan jadual pelayanan PBB tetapi mereka anggap jadwal pelayanan sama dengan jam masuk kantor. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.28 berikut ini :

Tabel IV.28
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP WAKTU PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak konsisten	28	29,2
Kurang konsisten	8	8,3
Konsisten	46	47,9
Sangat konsisten	14	14,6
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.28

A.4.4. Tingkat Kepuasan Terhadap Beban PBB

Tingkat kepuasan terhadap penetapan besarnya beban PBB akan berdampak terhadap kepuasan bagi wajib pajak bagai pelayanan yang dilakukan petugas pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,1 % wajib pajak sangat puas akan penetapan beban PBB; 31,3 % wajib pajak yang puas terhadap penetapan beban PBB; 53,1 % wajib pajak yang kurang puas dan ada 12,5 % yang tidak puas terhadap penetapan beban PBB. 53,1 % yang merasa kurang puas karena beban PBB yang harus mereka bayar sering tidak sesuai dengan keadaan senyatanya, misalnya luas tanah, keadaan bangunan maupun nilai jual objek pajaknya. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.29 berikut ini :

Tabel IV.29
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP BEBAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak puas	12	12,5
Kurang puas	51	53,1
Puas	30	31,3
Sangat puas	3	3,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.29

A.4.5. Tingkat Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian Masalah PBB

Salah satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pemungutan PBB adalah tingkat kepuasan terhadap ketepatan waktu penyelesaian masalah PBB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,1 % wajib pajak menyatakan waktu penyelesaian masalah PBB selama satu minggu; 2,1 % mengatakan butuh waktu satu bulan dan 7,3 % mengatakan butuh waktu lebih dari satu bulan. Selebihnya ada 87,5 % yang puas terhadap layanan dan tidak merasa keberatan. Hasil selengkapnya terlihat pada tabel IV.30 berikut ini :

Tabel IV.30
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN MASALAH PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap layanan	84	87,5
> 1 bulan	7	7,3
Satu bulan	2	2,1
Satu minggu	3	3,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.30

A.4.6. Tingkat Kepuasan Terhadap Lamanya Waktu Pembayaran PBB pada Loket

Tingkat kepuasan wajib pajak juga terlihat dari berapa lama wajib pajak harus menunggu pada waktu pembayaran di loket pembayaran PBB.

Ada 6,3 % wajib pajak mengatakan hanya meluangkan waktu kurang dari lima menit; 28,1 % mengatakan butuh waktu 6 – 10 menit; 29,2 % mengatakan harus menunggu antara 11 – 15 menit serta 36,5 % menyatakan harus menunggu lebih dari 15 menit. Hal ini terjadi karena pada loket pembayaran harus antri untuk membayar. Hal senada disampaikan petugas pajak karena antri membayar

biasanya terjadi menjelang batas akhir pembayaran pajak bumi dan bangunan. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.31 :

Tabel IV.31
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LAMANYA WAKTU PEMBAYARAN PBB PADA LOKET

Keterangan	Frekuensi	Persentase
> 15 menit	35	36,5
11 – 15 menit	28	29,2
6 – 10 menit	27	28,1
< 5 menit	6	6,3
Jumlah	96	100.0

Sumber : Daftar Pertanyaan No.31

A.4.7. Tingkat Kepuasan Terhadap Cara Kerja Petugas Pajak

Tingkat kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diterima terlihat dari bagaimana penilaian mereka terhadap cara kerja petugas pajak pada lingkungan mereka masing-masing.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2,1 % wajib pajak menyatakan cara kerja petugas PBB sangat baik; 79,2 % menyatakan cara kerja petugas pajak dilingkungan mereka kurang baik. Hal ini dikarenakan wajib pajak sering menemukan kurang rapinya petugas pajak dan sering melakukan kesalahan dan sering ditemukan kekeliruan administrasi. Hasil selengkapnya terlihat pada Tabel IV.32 berikut ini :

Tabel IV.32
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP CARA KERJA PETUGAS PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak baik	0	0,0
Kurang baik	18	18,8
Baik	76	79,2
Sangat baik	2	2,1
Jumlah	96	100.0

Sumber : Daftar Pertanyaan No.32

A.4.8. Tingkat Kepuasan Terhadap Pemberitahuan Kenaikan PBB

Salah satu yang menyatakan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan petugas pajak adalah adanya pemberitahuan kenaikan PBB sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) sampai kepala wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 43,8 % wajib pajak mengatakan pemberian informasi kenaikan jelas dan terbuka, sedangkan 51,0 % mengatakan pemberitahuan kenaikan beban PBB kurang jelas dan kurang terbuka, disisi lain ada 5,2 % wajib pajak merasa informasi tentang kenaikan itu tidak jelas dan tidak terbuka. Hal ini dirasakan oleh wajib pajak karena SPPT tersebut setiap tahunnya terbit tanpa ada sosialisasi mengenai kenaikan beban pajak bumi dan bangunan. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada Tabel IV.33 berikut ini :

Tabel IV.33
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PEMBERITAHUAN KENAIKAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / terbuka	5	5,2
Kurang jelas / terbuka	49	51,0
Jelas / terbuka	42	43,8
Sangat jelas / sangat terbuka	0	0,0
Jumlah	**96**	**100,0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.33

A.4.9. Tingkat Kepuasan Dalam Penyelesaian Keberatan PBB

Tingkat kepuasan dalam penyelesaian keberatan PBB merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4,2 % wajib pajak sangat puas terhadap penyelesaian keberatan PBB; 45,8 % puas atas penyelesaian keberatan PBB dan 4,2 % tidak puas terhadap penyelesaian keberatan PBB. Hal ini disebabkan waktu

penyelesaian yang cukup lama dan menyita waktu dalam pengurusannya. Disamping itu ada wajib pajak yang merasakan ketidakadilan terhadap wajib pajak yang lain, dimana pada kondisi bangunan yang sama bahkan bangunan lebih baik tetapi pengenaan PBB tidak sama. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tabel IV.34 berikut ini :

Tabel IV.34
TINGKAT KEPUASAN DALAM PENYELESAIAN KEBERATAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak puas	4	4,2
Kurang puas	44	45,8
Puas	44	45,8
Sangat puas	4	4,2
Jumlah	96	100.0

Sumber : Daftar Pertanyaan No.34

A.4.10. Tingkat Kepuasan Terhadap Penanganan Keluhan Wajib Pajak

Penanganan terhadap keluhan wajib pajak merupakan salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan pemungutan PBB di Kecamatan Semarang Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,1 % petugas pajak bumi dan bangunan tidak tanggap pada keluhan wajib pajak ; 41,7 % petugas pajak tanggap pada keluhan wajib pajak; 52,1 % petugas pajak kurang tanggap terhadap keluhan wajib pajak. Respon wajib pajak yang menyatakan 52,1 % kurang tanggap terhadap keluhan wajib pajak karena proses penyelesaiannya terlalu lama atau kadang-kadang tidak dikerjakan dalam waktu yang lain. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada Tabel IV.35 berikut ini :

Tabel IV.35
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PENANGANAN KELUHAN WAJIB PAJAK

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak tanggap	3	3,1
Kurang tanggap	50	52,1
Tanggap	40	41,7
Sangat tanggap	3	3,1
Jumlah	**96**	**100,0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.35

A.4.11. Tingkat Kepuasan Terhadap Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Tingkat profesional seorang petugas dalam melayani dilihat dari sikap petugas dalam melakukan pelayanan. Keramahan petugas pajak dalam melayani wajib pajak bumi dan bangunan merupakan penilaian kualitas pelayanan pemungutan PBB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 21,9 % petugas pajak sangat ramah dalam melayani wajib pajak; 72,9 % petugas pajak ramah dalam memberikan pelayanan dan hanya 5,2 % petugas pajak yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada Tabel IV.36 berikut ini :

Tabel IV.36
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KERAMAHAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak ramah	0	0,0
Kurang ramah	5	5,2
Ramah	70	72,9
Sangat ramah	21	21,9
Jumlah	**96**	**100,0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.36

A.4.12. Tingkat Kepuasan Terhadap Perilaku Petugas Pajak Dalam Memberikan Pelayanan

Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap perilaku petugas pajak terlihat dari intensitas petugas untuk memotivasi wajib pajak membayar PBB tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan 42,7 % petugas pajak selalu memotivasi wajib pajak; 31,3 % petugas pajak sering memotivasi wajib pajak untuk membayar PBB tepat waktu. 21,9 % petugas pajak jarang memberikan motivasi pada wajib pajak. Kemudian hanya 4,2 % wajib pajak berpendapat tidak pernah memberikan motivasi pada wajib pajak karena petugas pajak tidak punya waktu khusus untuk itu disebabkan petugas pajak tersebut mempunyai kesibukan pekerjaan yang lain. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Tabel IV.37 berikut ini :

Tabel IV.37
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PERILAKU PETUGAS PAJAK DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	4	4,2
Jarang	21	21,9
Sering	30	31,3
Selalu	41	42,7
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.37

A.4.13. Tingkat Kepuasan Terhadap Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan pemungutan PBB di Kecamatan

Semarang Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 5,2 % petugas pajak sangat disiplin / tidak menunda pekerjaan. 80,2 % disiplin dalam bekerja dan 14,6 % kurang disiplin artinya sering menunda pekerjaan dan terkesan sibuk menjelang batas akhir penyetoran pajak bumi dan bangunan. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada tebel IV.38 berikut ini :

Tabel IV.38
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KEDISIPLINAN
PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak disiplin	0	0,0
Kurang disiplin	14	14,6
Disiplin	77	80,2
Sangat disiplin	5	5,2
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.38

A.4.14. Tingkat Kepuasan Terhadap Keberadaan Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan yang tersedia juga merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan. Demikian halnya pelayanan pemungutan PBB di Kecamatan Semarang Utara. Baik tidaknya pelayanan pemungutan PBB juga tergantung pada fasilitas yang tersedia di masing-masing kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 12,5 % wajib pajak menyatakan fasilitas pelayanan pemungutan PBB sangat tersedia; 81,3 % wajib pajak menyatakan fasilitas pelayanan pemungutan PBB tersedia. 6,3 % wajib pajak menyatakan bahwa fasilitas pelayanan pemungutan PBB kurang tersedia karena fasilitas-fasilitas yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang ada di Kecamatan Semarang Utara. Hasil selengkapnya terlihat pada Tabel IV.39 berikut ini :

Tabel IV.39
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KEBERADAAN
FASILITAS PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak tersedia	0	0,0
Kurang tersedia	6	6,3
Tersedia	78	81,3
Sangat tersedia	12	12,5
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.39

A.4.15. Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan PBB yang Memberikan Kenyamanan pada Wajib Pajak

Tingkat kepuasan kenyamanan fasilitas pelayanan PBB dapat memberikan kenyamanan pada wajib pajak apabila fasilitas tersebut dapat berfungsi atau tidak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 4,2 % fasilitas yang ada kurang berfungsi. 49 % wajib pajak menyatakan fasilitas yang ada berfungsi serta 46,9 % menyatakan sangat berfungsi dengan baik. Hasil selengkapnya dapat terlihat pada Tabel IV.40 berikut ini :

Tabel IV.40
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS
FASILITAS PELAYANAN PBB

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Tidak berfungsi	0	0,0
Kurang berfungsi	4	4,2
Berfungsi	47	49,0
Sangat berfungsi	45	46,9
Jumlah	**96**	**100.0**

Sumber : Daftar Pertanyaan No.40

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini akan menjelaskan karakteristik masing-masing penelitian. Terlebih dahulu akan disajikan data masing-masing variabel secara sendiri-sendiri. Setiap variabel terlebih dahulu dijumlahkan (total skor) masing-masing pertanyaan untuk mengukur variabel penelitian. Total skor variabel ini dikategorikan kedalam 4 kelompok sesuai dengan skala ordinal yang dipergunakan untuk melakukan uji hubungan antar variabel. Setelah itu akan dilakukan uji hipotesis dengan mengunakan rumus Korelasi Rank / Tau Kendall dan Konkordansi Kendall.

Korelasi Kendall / Tau Kendall dipergunakan untuk menguji hubungan dua variabel dan Konkordansi Kendal dipakai untuk mengukur hubungan variabel bersama-sama.

B.1. Total Skor Variabel Penelitian

Untuk mengukur variabel kemampuan pegawai, jumlah pertanyaan yang ada sebanyak 14 pertanyaan. Setiap pertanyaan diukur dengan skala ordinal 1 – 4. Bila dijumlahkan maka skor tertinggi adalah 56 dan skor terendah adalah 14. Tabel 41 sampai dengan 48 merupakan distribusi frekuensi masing-masing variabel.

Empat belas pertanyaan yang dipakai untuk mengukur variabel kemampuan pegawai bila dijumlahkan keseluruhan menunjukkan skor terendah 27 dan jumlah skor tertinggi adalah 45, selisih antara nilai tertinggi dan terendah

adalah 18. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel kemampuan pegawai dapat terlihat secara rinci pada tabel IV.41 berikut ini :

Tabel IV.41
DISTRIBUSI FREKUENSI TOTAL SKOR
VARIABEL KEMAMPUAN PEGAWAI

Skor	Frekuensi	Persentase
27	1	1,0
28	1	1,0
31	1	1,0
32	3	3,1
33	3	3,1
34	3	3,1
35	4	4,2
36	6	6,3
37	10	10,4
38	14	14,6
39	20	20,8
40	7	7,3
41	7	7,3
42	10	10,4
43	4	4,2
45	2	2,1
Jumlah	96	100,0

Apabila selisih tersebut dibagi menjadi 4 kelompok . maka untuk menentukan intervalnya dapat dilihat terlebih dahulu nilai rata- ratanya pada *Descriptive Statistics* yaitu 38,23 atau dibulatkan menjadi 38. Kemudian nilai terendah 27 dan nilai rata-rata dibagi 2 akan menghasilkan interval 27-31 dan 32-37. Selanjutnya nilai rata-rata 38 dan nilai tertinggi 45 dibagi 2 akan menghasilkan interval 38-41 dan 42-45. Distribusi frekuensi variabel kemampuan pegawai dapat terlihat pada Tabel IV.42 berikut ini :

Tabel IV.42
DISTRIBUSI FREKUENSI KATEGORI VARIABEL
KEMAMPUAN PEGAWAI

Kategori		Frekuensi	Persentase
Rendah	(27 – 31)	3	3,1
Sedang	(32– 37)	29	30,2
Tinggi	(38 – 41)	48	50,0
Sangat tinggi	(42 – 45)	16	16,7
Jumlah		**96**	**100.0**

Penjumlahan terhadap variabel sistem dan prosedur kerja yang terdiri dari 4 pertanyaan telah menunjukkan jumlah skor terendah 6 dan tertinggi adalah 12. Selisih antara nilai tertinggi dan terendah adalah 6. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel sistem dan prosedur kerja akan terlihat pada Tabel IV.43 berikut ini:

Tabel IV.43

DISTRIBUSI FREKUENSI TOTAL SKOR
VARIABEL SISTEM DAN PROSEDUR KERJA

Skor	Frekuensi	Persentase
6	1	1,0
7	4	4,2
8	14	14,6
9	26	27,1
10	40	41,7
11	10	10,4
12	1	1,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Apabila selisih tersebut dibagi menjadi 4 kelompok. Untuk menentukan intervalnya maka terlebih dahulu dilihat *mean* (nilai rata-rata) pada *Descriptive Ststistics* yaitu 9,40 atau dibulatkan menjadi 9. Kemudian selisih antara nilai terendah 6 dengan nilai rata-rata 9 di bagi 2 akan menghasilkan interval 6-6,9 dan 7-8. Kemudian selisih antara nilai-rata-rata 9 dengan nilai tertinggi dibagi 2 akan

menghasilkan interval 9-10 dan 11-12 Distribusi frekuensi kategori variabel sistem dan prosedur kerja dapat terlihat pada Tabel IV.44 berikut ini :

Tabel IV.44
DISTRIBUSI FREKUENSI KATEGORI VARIABEL
SISTEM DAN PROSEDUR KERJA

Kategori		Frekuensi	Persentase
Tidak jelas / terbuka	(6 – 6,9)	1	1,0
Kurang jelas / terbuka	(7 – 8)	18	18,8
Jelas / terbuka	(9 – 10)	66	68,8
Sangat jelas / terbuka	(11 – 12)	11	11,5
Jumlah		**96**	**100.0**

Penjumlahan terhadap 5 pertanyaan untuk mengukur variabel komunikasi menunjukkan bahwa skor terendah adalah 6 dan skor tertinggi adalah 19. Selisih nilai tertinggi dan terendah adalah 13. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel komunikasi secara rinci terlihat pada Tabel IV.45 berikut ini :

Tabel IV.45
DISTRIBUSI FREKUENSI TOTAL SKOR
VARIABEL KOMUNIKASI

Skor	Frekuensi	Persentase
6	1	1,0
7	1	1,0
8	3	3,1
9	6	6,3
10	20	20,8
11	28	29,2
12	17	17,7
13	5	5,2
14	8	8,3
15	3	3,1
17	2	2,1
19	2	2,1
Jumlah	**96**	**100.0**

Apabila selisih diatas dibagi 4 kelompok, maka untuk menentukan intervalnya terlebih dahulu dilihat nilai-rata-ratanya pada *Descriptive Statistics* yaitu 11,43 atau dibulatkan menjadi 11. Kemudian nilai terendah 6 dan nilai rata-rata 11 dibagi 2 akan menghasilkan interval 6-7 dan 8-10 . Selanjutnya selisih nilai rata-rata 11 dan nilai tertinggi dibagi 2 akan menghasilkan interval 11-14 dan 15-19. Distribusi frekuensi variabel komunikasi dapat terlihat pada Tabel IV.46 berikut ini :

Tabel IV.46
DISTRIBUSI FREKUENSI KATEGORI
VARIABEL KOMUNIKASI

Kategori		Frekuensi	Persentase
Tidak baik	(6 – 7)	2	2,1
Kurang baik	(8– 10)	29	30,2
Baik	(11 – 14)	58	60,4
Sangat baik	(15– 19)	7	7,3
Jumlah		**96**	**100.0**

Penjumlahan terhadap 17 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variebl kualitas pelayanan pemungutan PBB telah menunjukkan skor terendah 30 dan skor tertinggi 53. Selisih skor tertinggi dan skor terendah adalah 23. Distribusi frekuensi jumlah skor variabel kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan secara rinci dapat terlihat pada Tabel IV.47 berikut ini :

Tabel IV.47
DISTRIBUSI FREKUENSI TOTAL SKOR VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN PBB

Skor	Frekuensi	Persentase
30	2	2,1
32	1	1,0
33	3	3,1
34	3	3,1

35	1	1,0
36	3	3,1
37	3	3,1
38	2	2,1
39	5	5,2
40	5	5,2
41	5	5,2
42	18	18,8
43	8	8,3
44	8	8,3
45	10	10,4
46	5	5,2
47	3	3,1
48	1	1,0
49	5	5,2
51	2	2,1
52	2	2,1
53	1	1,0
Jumlah	**96**	**100.0**

Apabila selisih tersebut dibagi atas 4 kelompok , maka untuk menentukan intervalnya terlebih dahulu dilihat nilai rata-ratanya pada *Descriptive Statistics* yaitu 42,16 atau dibulatkan menjadi 42. Kemudian nilai terendah 30 dan nilai rata-rata 42 dibagi 2 akan menghasilkan interval 30-35 dan 35-41. Selanjutnya selisih nilai rata-rata dan nilai tertinggi dibagi 2 akan menghasilkan interval 42-47 dan 48-53. Distribusi frekuensi kategori variabel pelayanan PBB dapat terlihat pada Tabel IV.48 berikut ini :

Tabel IV.48
DISTRIBUSI FREKUENSI KATEGORI VARIABEL
KUALITAS PELAYANAN PBB

Kategori		Frekuensi	Persentase
Tidak baik	(30 – 35)	10	10,4
Kurang baik	(36 – 41)	23	24,0
Baik	(42 – 47)	49	51,0
Sangat baik	(48 – 53)	14	14,6
Jumlah		**96**	**100.0**

B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

B.2.1. Validitas Instrumen Penelitian

Guna mengetahui validitas dari pertanyaan – pertanyaan yang merupakan indikator variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan, maka dapat digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Menurut Masrun dalam Sugiyono (2002 ; 106) dikatakan bahwa " Teknik korelasi untuk menentukan item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan ". Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan " item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasinya yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula ". Dari hasil uji validitas instrumen variabel kemampuan pegawai , sistem dan prosedur kerja, komunikasi dan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Koefisien korelasi dari masing – masing item pada variabel kemampuan pegawai telah menunjukkan korelasi positif, sehingga item tersebut dikatakan valid.
2. Koefisien korelasi dari masing – masing item pada variabel sistem dan prosedur kerja pada penelitian ini juga telah menunjukkan korelasi positif, sehingga item tersebut dikatakan valid.

3. Koefisien korelasi dari masing – masing item pada variabel komunikasi dalam penelitian ini juga telah menunjukkan korelasi positif, sehingga item tersebut juga dikatakan valid.
4. Koefisien korelasi dari masing – masing item pada variabel kualitas pelayanan terutama dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan pada penelitian ini telah menunjukkan korelasi positif, sehingga item tersebut juga dikatakan valid

B.2.2. Reliabilitas Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi (1996 ; 258) pengujian tingkat reliabilitas dapat digunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi dengan rentangan sebagai berikut :

Koefisien 0,800 sampai dengan 1,00 interpretasi sangat tinggi

Koefisien 0,600 sampai dengan 0,800 interpretasi tinggi

Koefisien 0,400 sampai dengan 0,600 interpretasi cukup

Koefisien 0,200 sampai dengan 0,400 interpretasi rendah

Koefisien 0,000 sampai dengan 0,200 interpretasi sangat rendah

1. Pengujian reliabilitas Instrumen Variabel Kemampuan Pegawai

   Dalam pengujian reliabilitas instrumen variabel kemampuan pegawai menggunakan formula Koefisien Alpha. Hasil analisis uji reliabilitas instrumen variabel kemampuan pegawai diperoleh Koefisien reliabilitas 0,6702 yang berarti reliabilitas ini berada pada tingkat tinggi , sehingga item dalam instrumen kemampuan pegawai ini dapat dikatakan reliabel

2. Pengujian reliabilitas Instrumen Variabel Sistem dan Prosedur Kerja

   Dalam pengujian reliabilitas instrumen variabel sistem dan prosedur kerja menggunakan formula Koefisien Alpha. Hasil analisis uji reliabilitas instrumen sistem dan prosedur kerja diperoleh Koefisien reliabilitas 0,5312 yang berarti reliabilitas instrumen ini berada pada tingkat cukup, sehingga dapat disimpulkan item – item dalam instrumen variabel sistem dan prosedur kerja ini dapat dikatakan reliabel.

3. Pengujian reliabilitas Instrumen Variabel Komunikasi

   Dalam pengujian reliabilitas instrumen variabel komunikasi menggunakan formula Koefisien Alpha. Hasil analisis reliabilitas instrumen variabel komunikasi diperoleh Koefisien reliabilitas 0,6079 yang berarti reliabilitas instrumen ini berada pada tingkat tinggi, sehingga dapat disimpulkan item-item dalam instrumen variabel sistem dan prosedur kerja ini dapat dikatakan reliabel

4. Pengujian reliabilitas Instrumen Variabel Kualaitas Pelayanan

   Dalam pengujian reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan menggunakan formula Koefisien Alpha. Hasil analisis uji reliabilitas instrumen variabel kualitas pelayanan diperoleh Koefisien reliabilitas 0,6392 yang berarti reliabilitas instrumen ini berada pada tingkat tinggi, sehingga dapat disimpulkan item – item dalam instrumen variabel sistem dan prosedur kerja ini dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil analisis keempat variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja, komunikasi memiliki reliabilitas pada tingkat tinggi dan cukup

sehingga layak untuk mengambil data penelitian tentang kualitas pelayanan yang difokuskan pada pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan.

B.3. Uji Hipotesis

B.3.1. Hubungan antara Kemampuan Pegawai dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

Hubungan antara kemampuan pegawai / petugas pajak di Kecamatan Semarang Utara menunjukkan bahwa ada hubungan positif. Hal ini terlihat dari pandangan wajib pajak yang menyatakan kemampuan pegawai yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, seperti yang disampaikan wajib pajak bahwa kemampuan pegawai yang rendah (66,7 % dari responden) akan mengakibatkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Sementara wajib pajak yang mengatakan 31,3 % kemampuan petugas sangat tinggi maka tingkat kualitas pelayanannya cenderung sangat tinggi. Hasil tabulasi silang antara kedua variabel ini dapat terlihat pada tabel IV.49 berikut ini :

Tabel IV.49
HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN PEGAWAI
DENGAN KUALITAS PELAYANAN

Kualitas Pelayanan	Kemampuan Pegawai				Jumlah
	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi	
Tidak baik		6	4		10
		20,7 %	8,3 %		10,4 %
Kurang baik	2	6	12	3	23
	66,7 %	20,7 %	25,0 %	18,8 %	24,0 %
Baik	1	15	25	8	49
	33,3 %	51,7 %	52,1 %	50,0 %	51,0 %
Sangat baik		2	7	5	14
		6,9 %	14,6 %	31,3 %	14,6 %
Jumlah	**3**	**29**	**48**	**16**	**96**
	100,0 %	**100,0 %**	**100,0 %**	**100,0 %**	**100,0 %**

Hasil uji statistik untuk menunjukkan hubungan antara variabel kemampuan pegawai dengan variabel kualitas pelayanan dapat terlihat pada tabel IV.50 berikut ini :

Tabel IV.50
UJI STATISTIK RANK KENDALL
KEMAMPUAN PEGAWAI DENGAN KUALITAS PELAYANAN

		Value	Asymp.Std, Error	Approx.T	Approx.Sig
Ordinal by ordinal	Kendall's tau-b	0,230	0,082	2,714	0,007
N of Valid Cases		96			

Berdasarkan tabel IV.50 , hasil penelitian komputer (SPSS PC +) di atas , menunjukkan bahwa hubungan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan mempunyai koefisien korelasi sebesar 0,230 , kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasikan dengan penggunaan tabel Z skore guna menentukan tingkat signifikansinya yaitu sebagai berikut :

$$Z = \frac{r}{4(4n+10)/(9n^2 - 9n)}$$

$$Z = \frac{0{,}230}{4(4.96+10)/(9.96^2 - 9.73)}$$

$$Z = \frac{0{,}230}{4(394)/(82080)}$$

$$Z = \frac{0{,}230}{40{,}0048}$$

$$Z = 3{,}32$$

Dari perhitungan tersebut, terlihat bahwa nilai z hitung lebih besar dari nilai tabel z pada taraf kesalahan 5 % (1,96) , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat diterima.

B.3.2. Hubungan antara Sistem dan Prosedur Kerja dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan PBB

Hubungan antara sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan PBB di Kecamatan Semarang Utara menunjukkan kecenderungan ada hubungan positif. Hal ini terlihat dari sistem dan prosedur kerja yang sangat jelas dan sangat terbuka maka kualitas pelayanannya sangat baik. Hal ini terlihat dari sistem dan prosedur kerja yang kurang jelas dan kurang terbuka maka kualitas pelayanannya 33,3 % masuk kategori kurang baik. Sedangkan bila sistem dan prosedur kerjanya sangat jelas dan sangat terbuka maka 36,4 % kualitas

pelayanannya sangat baik. Hasil tebulasi antara kedua variabel lebih rinci digambarkan pada tabel IV.51 berikut ini :

Tabel IV.51
HUBUNGAN ANTARA SISTEM DAN PROSEDUR KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PBB

Kualitas Pelayanan	Sistem dan Prosedur Kerja				Jumlah
	Tidak Jelas / terbuka	Kurang Jelas / terbuka	Jelas / terbuka	Sangat Jelas / terbuka	
Tidak baik		5	4	1	10
		27,8 %	6,1 5	9,1 %	10,4 %
Kurang baik		6	15	2	23
		33,3 %	22,7 %	18,2 %	24,0 %
Baik	1	6	38	4	49
	100,0 %	33,3 %	57,6 %	36,4 %	51,0 %
Sangat baik		1	9	4	14
		5,6 %	13,6 %	36,4 %	14,6 %
Jumlah	1	18	66	11	96
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Hasil uji statistik untuk melihat hubungan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan dapat terlihat pada tabel IV.52 berikut

Tabel IV. 52

UJI STATISTIK RANK KENDALL SISTEM DAN PROSEDUR KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN

		Value	Asymp Std .Error	Approx.T	Approx.Sig
Ordinal by ordinal	Kendall's tau-b	0,250	0,097	2,479	0,013
N of Valid Cases		96			

Berdasarkan tabel IV.52 , hasil perhitungan komputer (SPSS PC +) di atas, menunjukkan bahwa hubungan antara sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan menunjukkan koefisien sebesar 0,250, kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasikan dengan

penggunaan tabel z skore guna menentukan tingkat signifikansinya, sebagai berikut :

$$Z = \frac{r}{4(4n+10)/(9n^2 - 9n)}$$

$$Z = \frac{0{,}250}{4(4.96+10).(9.96^2 - 9.96)}$$

$$Z = \frac{0{,}250}{4(394)/(820820)}$$

$$Z = \frac{0{,}250}{40{,}0048}$$

$$Z = 3{,}61$$

Dari perhitungan tersebut bahwa nilai Z hitung lebih besar dari nilai tabel Z pada taraf signifikan 5 % (1,96) , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat diterima.

B.3.3. Hubungan antara Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Pemungutan PBB.

Hubungan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara menunjukkan ada kecenderungan hubungan positif. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan apabila komunikasi yang dilakukan tidak baik maka kualitas pelayanannya juga tidak baik

demikian sebaliknya bila komunikasinya sangat maka kualitas pelayanannya juga sangat baik. Hubungan ini terlihat dari proporsi wajib pajak yang menyatakan komunikasi yang dilakukan petugas pajak tidak baik maka kualitas pelayanan 100,0 % masuk kategori tidak baik. Sementara pegawai / petugas pajak yang melakukan komunikasi sangat baik maka terdapat 85,7 % kualitas pelayanan yang sangat bak. Hasil tabulasi silang antara kedua variabel terlihat pada tabel IV.53 :

Tabel IV.53
HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PBB

Kualitas Pelayanan	Komunikasi				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Tidak baik	2	4	4		10
	100,0 %	13,8 %	6,9 %		10,4 %
Kurang baik		8	15		23
		27,6 %	25,9 %		24,0 %
Baik		15	33	1	49
		51,7 %	56,9 %	14,3 %	51,0 %
Sangat baik		2	6	6	14
		6,9 %	10,3 %	85,7 %	14,6 %
Jumlah	2	29	58	7	96
	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan dapat terlihat pada Tabel IV.54 berikut ini :

Tabel IV.54
UJI STATISTIK RANK KENDALL KOMUNIKASI
DENGAN KUALITAS PELAYANAN

		Value	Asymp.Std. Error	Approx.T	Approx. Sig
Ordinal by ordinal	Kendall's tau-b	0,318	0,094	3,133	0,002
N of Valid Cases		96			

Berdasarkan tabel IV.54, hasil perhitungan komputer (SPSS PC +) di atas , menunjukkan bahwa hubungan antara variabel komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan mempunyai koefisien korelasi sebesar 0.318. kemudian hasil perhitungan tersebut dikonfirmasikan dengan penggunaan tabel Z skore guna menentukan tingkat signifikansi, yaitu sebagai berikut :

$$Z = \frac{r}{4(4n + 10) / (9n^2 - 9n)}$$

$$Z = \frac{0{,}318}{4(4.96 + 10) / (9.96^2 - 9.96)}$$

$$Z = \frac{0.318}{4(394) / (820820)}$$

$$Z = \frac{0{,}318}{4\ 0{,}0048}$$

$$Z = 4{,}59$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, terlihat bahwa nilai Z hitung lebih besar dari nilai tabel Z pada taraf signifikan 95 % (1,96), sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat diterima.

B.3.4. Hubungan Antara Komunikasi , Sistem dan Prosedur kerja serta Kemampuan Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan.

Hasil perhitungan Koefisien Konkordansi Kendall menunjukkan koeffisien sebesar 0,441. Guna menguji tingkat kebenarannya maka dapat dilihat dari nilai Chi-Square (X^2) di mana terdapat nilai sebesar 21,723 dan apabila dilihat dengan harga Chi-Square tabel dengan tingkat kebenaran 95% (DF=3, N=96) maka nilai Chi-Square tabel adalah sebesar 7,82.(Sidney Siegel, 1990 ; 301) . Hasil ini telah memberikan bukti bahwa nilai X^2 hitung lebih besar jika dibanding dengan nilai X^2 tabel (21,723 > 7,82). Hasil ini telah dapat dipakai untuk menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kuminikasi , sistem dan prosedur serta kemampuan petugas dengan kualitas pelayanan. Sedangkan koefisien determinasi Konkordansi Kendall (W^2) yang mencerminkan seberapa besar keeratan hubungan antara ketiga variabel independen dengan dependen menunjukkan nilai sebesar 19,45% ($0,441^2$ x 100%). Atau dapat dinyatakan bahwa ketiga variabel independen ini mempunyai sumbangan sebesar 19,45%, sedangkan sisanya sebesar 80,55% adalah faktor-faktor lain yang tidak dalam penelitian ini. Hasil ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan sebetulnya tidak hanya ditentukan oleh komunikasi, sistem dan prosedur serta kemampuan petugas. Faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, sikap, motivasi, persepsi terhadap pekerjaan, iklim kerja, pengawasan , ketidak jelasan peran serta faktor-faktor lain diluar organisasi merupakan faktor yang perlu dikaji lebih mendalam. Hasil di atas dapat terlihat pada Tabel.IV.55 di bawah ini :

Tabel.IV.55
KORELASI KONKORDANSI
KENDAL

N	96
Kendall's W	0,441
Chi-Square	21,723
Df	3
Asymp. Sig.	,032

C. Diskusi.

Berdasarkan berbagai uraian di atas terlihat bahwa variabel kemampuan pegawai , sistem dan prosedur kerja dan komunikasi menunjukkan hubungan secara bersama- sama dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan koefisien sebesar 0,441. Sedangkan hubungan masing – masing variabel independen dengan variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : Hubungan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,230, kemudian hubungan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,250, sedangkan hubungan antara variabel komunikasi dengan kualitas pelayanan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,318. Hal ini berarti dari ketiga variabel independen tersebut, yang menunjukkan sumbangan terbesar bagi kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara adalah variabel komunikasi. Oleh karena itu , berdasarkan hasil temuan penulis di lapangan, kemungkinan besar variabel komunikasi merupakan faktor penentu terciptanya kualitas pelayanan yang baik

dengan didukung oleh kemampuan pegawai dan sistem prosedur kerja yang jelas dan terbuka. Dengan kata lain variabel komunikasi merupakan variabel penghubung. Artinya dengan meningkatkan kemampuan pegawai serta didukung oleh komunikasi yang efektif akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik, demikian juga dengan menciptakan sistem dan prosedur yang jelas /terbuka pada pemungutan pajak bumi dan bangunan serta didukung oleh komunikasi yang efektif akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa komunikasi itu merupakan unsur penting dalam kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Tjiptono (2002 ; 38), bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur paling penting dalam kerangka *Total Quality Service (TQS)*

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan pada bab sebelumnya, khususnya dalam membuktikan ada tidaknya hubungan antara variabel kemampuan pegawai , sistem dan prosedur kerja komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan . dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan, dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,230 dengan tingkat signifikansi 5 % , serta diperoleh Z hitung sebesar 3,32, jadi Z hitung lebih besar dari Z tabel (1,96). Maka hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dapat diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kemampuan pegawai maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.
2. Terdapat hubungan positif dan sgnifikan antara variabel sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan , dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,250 dengan tingkat signifikansi 5 % , serta diperoleh Z hitung sebesar 3,61, jadi Z hitung lebih besar dari Z tabel (1,96). Maka hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara sistem dan prosedur kerja dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dapat diterima. Hal ini berarti bahwa

semakin baik sistem dan prosedur kerja yang diterapkan maka semakin baik pula kualitas pelayanan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan.

3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan , dengan koefisien korelasi Kendall's Tau sebesar 0,318 dengan tingkat signifikansi 5 % , sert diperoleh Z hitung sebesar 4,59 , jadi Z hitung lebih besar dari Z tabel (1,96). Maka hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik komunikasi yang dilakukan maka semakin baik pula kualitas pelayanan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan.
4. Terdapat hubungan yang positif antara variabel – variabel kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi dengan variabel kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan , dengan koefisien korelasi Konkordansi Kendall sebesar 0,441 pada tingkat signifikansi 5 % , sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai, sistem dan prosedur kerja serta komunikasi dengan kualitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Semarang Utara dapat diterima.

B. Rekomendasi.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka berikut ini akan disampaikan beberapa rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam

pengambilan kebijakan . khususnya dalam rangka menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada pemungutan pajak bumi dan bangunan Kota Semarang, khususnya Kecamatan Semarang Utara. Untuk lebih jelasnya rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan Pegawai

   Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh menyatakan bahwa kemampuan pegawai cukup baik , tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan antara lain adalah :

   a. Mengenai kemampuan pegawai/ petugas pajak bbekerja sesuai dengan bidangnya . khususnya penguasaan pegawai dalam bidang pajak bumi dan bangunan cenderung kurang menguasai dalam arti masih banyak petugas kelurahan yang kurang mampu memberikan penjelasan tentang penetapan besarnya beban pajak, untuk itu perlu diadakan pelatihan – pelatihan dalam bidang pajak bumi dan bangunan bagi petugas-petugas kelurahan yang bertugas pada bidang ini .

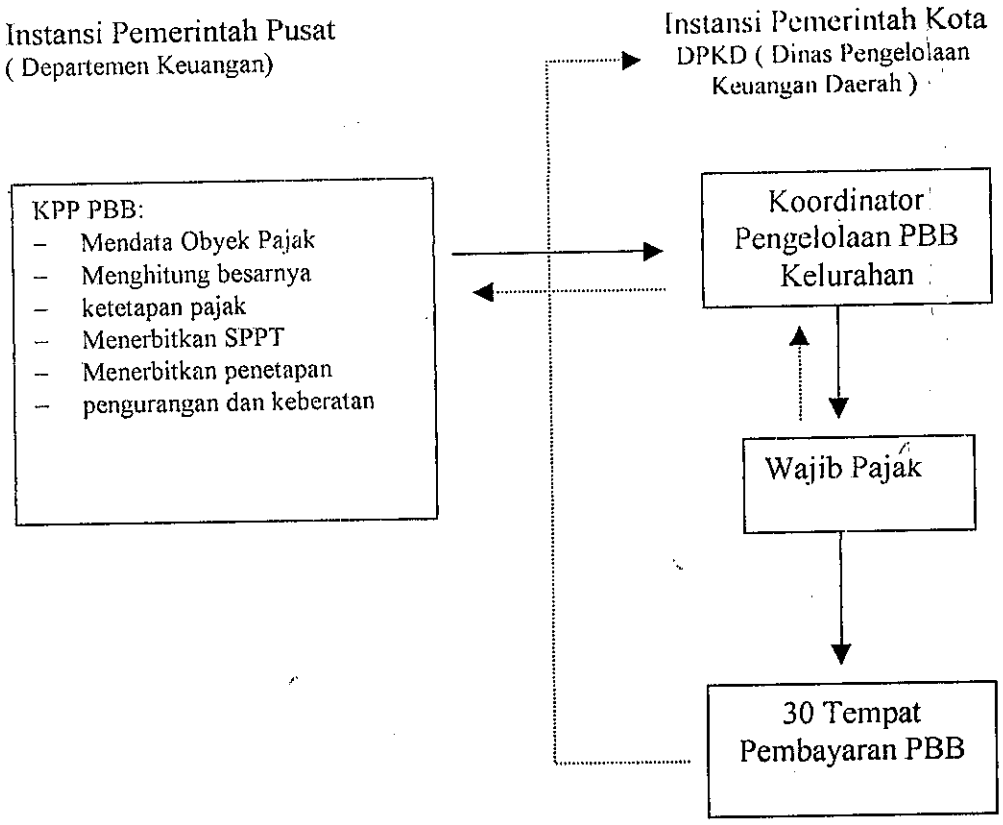
   b. Kemampuan pegawai dalam mengindentifikasi masalah serta memberikan solusi terhadap masalah PBB yang dihadapi oleh wajib pajak cenderung kurang mampu karena mereka tidak mempunyai kewenangan untuk itu oleh karena itu perlu ada kerja sama antara Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di tingkat Kota dengan tingkat kelurahan sehingga wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam proses penyelesaiannya.

2. Sistem dan Prosedur Kerja.

a. Mengenai tingkat kesederhanaan sistem dan prosedur kerja dalam hal penyelesaian masalah Pajak bumi dan bangunan bila wajib pajak merasa keberatan akan beban yang harus dibayar terkesan cenderung lambat, oleh karena itu perlu penyederhanaan proses pemungutan pajak bumi dan bangunan serta penyelesaian masalah yang terjadi di lapangan

b. Proses penyelesaian masalah PBB terutama dalam hal penyelesaian keberatan atau pengurangan beban PBB cenderung agak berbelit – belit ,perlu adanya penyederhanaan proses penyelesaian masalah agar supaya tidak membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya. Dibawah ini penulis mencoba memberikan salah satu model yang dapat dipakai untuk prosedur pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Semarang :

PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN



Model yang disampaikan oleh penulis dalam hal prosedur pemungutan pajak bumi dan bangunan tersebut diatas , masih memerlukan pengkajian ulang karena memerlukan kesiapan dana dan sumber daya yang cukup banyak . Adapun model diatas menekankan perlunya kerjasama antara Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan Petugas Pajak Kelurahan artinya perlunya penempatan petugas pajak pada waktu – waktu tertentu dari Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di setiap Kelurahan agar supaya pendataan objek pajak dan penetapan besarnya beban pajak dapat dilakukan dengan benar, disamping itu bila terjadi permasalahan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan baik masalah keberatan ataupun pengurangan beban pajak, maka wajib pajak tidak harus menyelesaikan sendiri ke Kantor Pusat Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

c. Untuk menciptakan tingkat efektivitas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di masa yang akan datang perlu dipikirkan untuk mengadakan kerja sama dengan pihak swasta , agar supaya hasil yang dicapai dapat maksimal karena kemungkinan besar pihak swasta dapat lebih konsentrasi dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan di lapangan.

3. Komunikasi

a. Tingkat kejelasan informasi beban pajak bumi dan bangunan cenderung kurang jelas. untuk itu perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pajak sebelum Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) diterbitkan pada wajib pajak baik secara lisan ataupun secara tertulis

b. Hasil penelitian mengenai tingkat konsistensi komunikasi cenderung kurang konsisten, untuk itu perlu adanya pembenahan dalam hal pemberian informasi PBB baik dengan sosialisasi langsung maupun melalui media informasi yang lain secara berkala ataupu terus menerus oleh petugas pajak dengan konsekuensi agar supaya pimpinan memberikan tambahan kesejahteraan bagi mereka yang harus bertugas di bidang ini.

c. Hasil penelitian mengenai tingkat kelengkapan dan kejelasan informasi Pajak bumi dan bangunan cenderung kurang lengkap dan kurang jelas, hal ini dikarenakan penetapan beban PBB dan kenaikan beban pajak bumi dan bangunan tidak diberi penjelasan kepada wajib pajak, oleh karena itu perlu mendata ulang objek pajak setiap periodik serta pemberian informasi langsung dan terbuka mengenai penetapan beban dan kenaikan beban PBB pada wajib pajak

5. Kualitas Pelayanan

a. Hasil penelitian mengenai kepuasan wajib pajak terhadap informasi beban PBB cenderung kurang, oleh karena itu perlu koordinasi antara petugas pajak di tingkat pusat dan tingkat kelurahan agar supaya informasi penetapan besarnya beban PBB dapat dijelaskan petugas pajak kelurahan, dan juga perlu penempatan pegawai Kantor Pusat Pelayanan pajak bumi dan bangunan di tingkat kelurahan agar dapat menyelesaikan masalah – masalah PBB di tingkat Kelurahan sehingga wajib pajak tidak perlu membuat pengaduan sampai pada Kantor Pusat Pelayanan Pajak bumi dan bangunan.

b. Tingkat kepuasan terhadap penanganan keluhan wajib pajak cenderung kurang tanggap, karena petugas pajak yang ada di Kelurahan bukan hanya menangani masalah Pajak Bumi dan Bangunan tetapi juga mencakup bidang tugas pemerintahan di tingkat Kelurahan. Adapun caranya adalah pembagian tugas yang jelas oleh pimpinan pada setiap pegawai di tingkat Kelurahan, dan apabila memungkinkan petugas pajak bumi dan bangunan di tingkat Kelurahan cukup konsentrasi di bidang itu.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek,*Rineka Cipta, Jakarta

Dessler, Garry, 1992, *Manajemen Personalia,* terjemahan oleh Agus Darma, Erlangga, Jakarta

Faules.F.Don, 2000, *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan,* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Gibson, Ivancevich dan Donnely, 1990, *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur dan Proses,* Erlangga, Jakarta,

Gondokusumo,A.A, 1983, *Komunikasi Penugasan,*PT.Gunung Agung, Jakarta

Husnan, Suad dan Ranupandoyo, 1992, *Manajemen Personalia,* BPFE, Jogyakarta

Ibrahim, Buddy, 2000, *Total Quality Management, Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global,* Djambatan, Jakarta

Irawan, Handi.D, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* PT Elek Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta

Kantaprawira, Rusadi 1999, *Sistem Politik Indonesia, Suatu Model Pengantar,* Sinar Baru Algensindo, Bandung

Kansil, C.S.T, 1993,*Sistem Pemerintahan Indonesia,* Bumi Aksara, Jakarta

Komaruddin, 1981, *Manajemen Kantor, Teori dan Praktek,* Sinar Baru, Bandung

Moenir,H.A.S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Bumi Aksara, Jakarta

Nasution, S, 1995, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* ,Bumi Aksara, , Jakarta

Nasucha, Chaizi, dkk, 1999, *Solusi Perpajakan,* Majalah Berita Pajak, Jakarta

Rahman,Arifin, 2001 , *Sistem Politik Indonesia, Dalam Perspektif, Struktural, Fungsional,*SIC, Surabaya

Rangkuti, Freddy, 2001, *Riset Pemasaran,* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rasyid, Ryaas ,1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Orde Baru,* Yasrif Watampone, Jakarta

Robins, Stephen. P, 1999, *Perilaku Organisasi, Konsep-Kontroversi-Aplikasi,* PT Prenhalindo, Jakarta

Siagian Sondang P, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Bumi Aksara, Jakarta

Sidney Siegel, 1990, *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial,*PT. Gramedia, Jakarta

Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* 2001, STIE YKPN, Yogyakarta

Simon Herbert.A, 1982, *Administrative Behaviour, Perilaku Administrasi, Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi,* Bina Aksara, Jakarta

Singarimbun Masri, Sofian Efendi (Editor), 1995, *Metode Penelitian Survei, LP3ES* , Jakarta

Soemitro Rochmat, H,, Zainal Muttaqin, SH, MH, *Pajak Bumi dan Bangunan,* 2001, Refika Aditama, Bandung

Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi,* ALFABETA, Bandung

Supranto,J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* Rineka Cipta, Jakarta

Thoha, Miftah, 1983, *Perilaku Organisasi*, Rajawali, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2001, *Manajemen Jasa,* ANDI, Yoyakarta

Tjiptono, Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service,* ANDI, Yogyakarta

Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar, 2001, *Metode Penelitian Sosial,* Bumi Aksara, Jakarta

.Warella,Y 1997, *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik,* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

Widjaja, H.A.W, 2002, *Komunikasi-Komunikasi dan Hubungan Masyarakat,* Bumi Aksara, Jakarta

Winardi,, 1989, *Pengantar Teori Sistem dan Analisis Sistem,* Mandar Maju, Bandung

Wursanto, J, 2003, *Etika Komunikasi Kantor,* Kanisius , Yogyakarta

Sumber Non Buku

Setyawan,Hari, 2002, *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Semarang,* Tesis Mhs, MM No. T658 SET a 101/2002, UNDIP Semarang

UU No.12 Tahun 1994, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

UU No.22 Tahun 1999, Tentang Pemerintahan Daerah, Sinar Grafika, Jakarta

UU No.25 Tahun 1999, Tentang Perimbanagan Keuangan Pusat Dan Daerah, Sinar Grafika, Jakarta