

PENGARUH PEMEKARAN DAERAH DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN DALAM PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Dwi Romyani ¹, Iin Rosini²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Ekonomi, Universitas Pamulang

²Hafizh_iin@yahoo.com

Abstract

This study aims to divide the region and the satisfaction of the community to the service of the village in the tax revenue of the earth and buildings. The correspondent of this study is the taxpayer of urban village users in the South Tangerang Region. The research method used is primary data collected through questionnaire. The questionnaire that can be processed is the number of 49 questionnaires from 100 questionnaires distributed. The results of this study identifies the division of regions and community satisfaction are equally significant to the kelurahan service in the tax revenue of the earth and buildings.

Keywords: pemekaran area, Satisfaction of society, service of village, tax revenue of earth and building

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak pengguna kelurahan yang berada di Wilayah Tangerang Selatan. Metode penelitian ini penulis menggunakan ruang lingkup penelitian. data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner yang bisa diolah adalah sejumlah 49 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Kata Kunci: Pemekaran daerah, Kepuasan Masyarakat, pelayanan kelurahan, penerimaan pajak bumi dan bangunan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perencanaan pembangunan suatu daerah merupakan suatu proses penyusunan tahapan-tahapan kegiatan yang melibatkan berbagai unsur pemangku kepentingan (*stakeholders*) didalamnya, guna pemanfaatan dan pengalokasian sumber daya yang ada dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial dalam suatu lingkungan wilayah/daerah dalam jangka waktu tertentu. (Nandang Suherman dan Saeful Muluk, 2008:105)

Pemekaran daerah merupakan fenomena mengiringi penyelenggaraan pemerintah daerah di Indonesia. Sebaiknya ketentuan

tentang pemekaran harus lebih mengedepankan faktor-faktor yang dimiliki daerah yang berkaitan langsung dengan kemampuan daerah pemekaran untuk menyelenggarakan pelayanan publik lebih baik dibandingkan dengan daerah induknya.

Indikasi keberhasilan pemekaran daerah adalah terjadinya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Adanya proses demokratisasi telah mendorong masyarakat untuk lebih berani mengemukakan aspirasinya. Pemekaran daerah merupakan wujud dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal bagi masyarakat, sehingga diharapkan dengan

adanya pemekaran daerah masyarakat mendapatkan apa yang menjadi harapannya selama ini, karena pelayanan langsung dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Salah satu permasalahan yang timbul akibat pelaksanaan otonomi daerah adalah adanya kesenjangan yang lebar antara daerah dan pusat dan antar-daerah sendiri dalam kepemilikan sumber daya alam, sumber daya budaya, infrastruktur ekonomi dan tingkat kualitas sumber daya manusia.

Perencanaan bagi program-program pelaksanaan pembangunan memerlukan informasi yang dapat menyajikan gambaran sebenarnya dilapangan (*represent reality*). Aspek-aspek penentu keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah yaitu aspek kesejahteraan masyarakat, aspek daya saing daerah dan aspek pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan dimedia massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, jumlah biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan lain-lain. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Karena kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan.

Sesuai dengan Undang-undang No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang baru, Pajak Bumi dan Bangunan kini merupakan pajak daerah yang 100% penerimaannya akan diterima oleh daerah yang bersangkutan. Dimana selama ini pajak bumi

dan bangunan merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah, khususnya PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sedangkan PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih merupakan pajak pusat. Dengan dijadikannya PBB perdesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD).

Selain itu Pajak bumi dan bangunan merupakan sebagai salah satu komponen mendukung dan perimbangan mempunyai pengaruh terhadap besarnya bagian dana perimbangan yang akan diterima oleh daerah penghasil. Oleh karena itu PBB perlu mendapat perhatian yang serius dari pemerintah daerah dalam hal penanganannya, sehingga nantinya akan dapat memberikan sumbangan yang besar pada pendapatan asli daerah (PAD). Mengingat pentingnya sumbangan yang diberikan oleh penerimaan PBB bagi pembiayaan pembangunan, maka pemungutan PBB harus dilakukan secara efektif, sehingga nantinya dapat memenuhi target pemungutan yang telah ditetapkan. Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat dalam peran sertanya menanggung pembiayaan Negara, maka dituntut adanya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bumi dan bangunan dengan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, kenyataannya banyak hambatan yang dihadapi dalam pemungutannya. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, kondisi masyarakat yang kurang atau bahkan tidak mengerti pajak, serta tingkat perkembangan intelektual masyarakat, sehingga mereka tidak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Selain permasalahan diatas mengelola PBB tidak lepas dari aspek pelayanannya, sedangkan aspek pelayanan tidak lepas dari beberapa penetapan kebijakan dengan tujuan mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajibannya sehingga penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat dimaksimalkan dengan segala kemudahan yang diberikan, dan pada akhirnya target penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat tercapai. Kebijakan itu antara lain adalah penetapan sistem pemungutan yang *proaktif* dan *kooperatif* melakukan perhitungan, penetapan pajak terhutang dan

mendistribusikan berdasarkan surat pemberitahuan objek pajak yang diisi oleh wajib pajak atau *verifikasi* pihak *fiskus* dilapangan. Pemerintah daerah melalui kelurahan/desa bahkan mendistribusikan surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) sampai ketangan wajib pajak dan juga menerima pembayarannya.

Pelayanan pajak merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya apabila wajib pajak merasa puas dengan kualitas jasa yang diterima, maka dengan otomatis akan meningkatkan penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Hal ini disebabkan karena wajib pajak sebagai konsumen yang menikmati layanan jasa, sehingga kualitas jasa dapat menciptakan penilaian terhadap keunggulan suatu jasa.

Upaya untuk memperlancar penerimaan pajak bumi dan bangunan para aparat/petugas juga mempengaruhi tercapai atau tidaknya target pemungutan pajak bumi dan bangunan. Dimana untuk memperlancar penarikan dan pemungutan pajak bumi dan bangunan diperlukan aparat yang berkualitas, karena para petugas adalah para pelaku yang terlibat langsung dalam proses pemungutan pajak bumi dan bangunan terlebih dalam kelurahan.

Dengan melihat fenomena latar belakang diatas maka penulis memberikan judul “**Pengaruh Pemekaran Daerah dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan Dalam Penerimaan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Di Kota Tangerang Selatan)**”

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pemekaran daerah atas pelayanan kelurahan dalam penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dikota Tangerang Selatan?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan masyarakat atas pelayanan kelurahan dalam penerimaan pembayaran PBB?
3. Seberapa besar pengaruh pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dikota Tangerang Selatan ?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan penulis tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

a. Manfaat Teoritis

1) Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang ekonomi terutama perpajakan dan sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengetahuan untuk diaplikasikan secara langsung di lapangan serta merupakan persyaratan guna memenuhi tugas perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.

2) Bagi Universitas Pamulang

Diharapkan dapat memperbanyak referensi bagi kampus ini untuk menambah ilmu yang bermanfaat bagi para mahasiswa dan menambah wawasan.

b. Manfaat Praktis

Bagi Objek yang diteliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi warga di Kota Tangerang Selatan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar kewajiban perpajakan terutama disektor Pajak Bumi dan Bangunan sehingga akan meningkatkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang Selatan yang akan digunakan untuk melakukan pembangunan yang berkelanjutan dan membenahi segala hal seperti sarana dan prasarana yang langsung bisa dinikmati oleh masyarakat.

Pemekaran Daerah

Pengertian Pemekaran

Landasan hukum terbaru untuk pemekaran daerah di Indonesia adalah UU No 32 Tahun

2004 tentang Pemerintahan Daerah, selain itu juga UU no 32 tersebut menyantumkan tentang pengertian daerah, yaitu penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah atau lebih untuk kemudian membentuk pemerintahan sendiri. Untuk itu, harus memenuhi syarat administratif, teknis, dan fisik kewilayahan.

Pengertian pemekaran daerah Di era otonomi daerah sekarang ini, kata pemekaran daerah sudah menjadi kata yang tak asing lagi bagi kita. Kata itu sudah sering kita dengar dalam keseharian kita, pemekaran daerah merupakan bagian dari desentralisasi dan otonomi daerah. Istilah pemekaran secara etimologis berasal dari kata asalnya, yaitu mekar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Purwadarminto, 2006:132) berarti :

- a) Berkembang menjadi terbuka
- b) Menjadi besar dan gembung
- c) Menjadi tambah luas, besar, ramai, bagus
- d) Mulai timbul dan berkembang.

Pemekaran daerah dilandasi oleh Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 5 ayat 2 dinyatakan daerah dapat dimekarkan menjadi lebih dari satu daerah, namun setelah UU no.22 tahun 1999 diganti dengan Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, maka materi pemekaran wilayah tercantum pada pasal 4 ayat 3 dan ayat 4, namun istilah yang dipakai adalah Pemekaran Daerah berarti pengembangan dari satu daerah otonom menjadi dua atau lebih daerah otonom.

Dalam UU no 32 tahun 2004 tersebut pada pasal 4 ayat 3 menyatakan: Pembentukan daerah dapat berupa penggabungan beberapa daerah atau bagian daerah yang bersandingan atau pemekaran dari satu daerah menjadi dua daerah atau lebih. Sedangkan dalam Pasal 4 ayat 4 dalam UU tersebut dinyatakan : Pemekaran dari satu daerah menjadi 2 (dua) daerah atau lebih sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat dilakukan setelah mencapai batas minimal usia penyelenggaraan pemerintahan.

Latar Belakang Terjadinya Pemekaran Daerah

Menurut hasil kajian yang dilakukan oleh Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah-Lembaga Administrasi Negara (2005) terhadap 14 propinsi dan 28 kabupaten/kota, ada beberapa alasan yang mendasari dilaksanakannya pemekaran daerah, diantaranya:

- a. Alasan pelayanan, pemekaran daerah dianggap mampu meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena sistem birokrasi yang lebih kecil dibanding daerah induk yang memiliki cakupan pelayanan yang lebih luas.
- b. Alasan ekonomi, pemekaran daerah diharapkan dapat mempercepat pembangunan ekonomi daerah melalui pemanfaatan potensi lokal yang selama ini belum dikelola dengan baik oleh pemerintah daerah induk.
- c. Alasan keadilan, pemekaran daerah dianggap mampu mendukung proses pemerataan pembangunan dalam hal ekonomi maupun pengisian jabatan publik sehingga suara masyarakat di daerah yang bersangkutan dapat terakomodasi dan tersampaikan dengan baik.
- d. Alasan anggaran, pemekaran daerah diharapkan dapat memberikan anggaran yang besar bagi daerah otonom baru untuk melakukan pembangunan di daerahnya.
- e. Alasan historis dan kultural.

Tujuan Pemekaran Daerah

Dalam PP No. 129 tahun 2000 diuraikan bahwa pembentukan, pemekaran, penghapusan, dan penggabungan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat; karena pembentukan, pemekaran, penghapusan, dan penggabungan daerah dilakukan atas dasar pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kehidupan berdemokrasi, meningkatkan pengelolaan potensi wilayah, dan meningkatkan keamanan dan ketertiban.

Sabarno (2007:76) menyatakan bahwa rumusan tujuan kebijakan pemekaran daerah telah banyak dituangkan dalam berbagai kebijakan-kebijakan yang ada selama ini, baik dalam Undang-undang maupun Peraturan Pemerintah. Dalam regulasi-regulasi ini, secara umum bisa dikatakan bahwa kebijakan pembentukan, penghapusan dan penggabungan harus diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui ;

- a) Peningkatan pelayanan kepada masyarakat,
- b) Percepatan pertumbuhan kehidupan demokrasi,
- c) Percepatan pelaksanaan pembangunan perekonomian Daerah,

- d) Percepatan pengelolaan potensi daerah
- e) Peningkatan keamanan dan ketertiban

Rumusan regulasi ke depan bukan saja kebijakan tentang pemekaran daerah, tetapi juga perlu memberikan porsi yang sama besar terhadap penggabungan daerah otonom. Baik pemekaran maupun penggabungan daerah otonom didasarkan pada argument yang sama. Rumusan tujuan kebijakan penataan daerah bukan hanya untuk kepentingan daerah, tetapi juga untuk pemenuhan kepentingan nasional.

Selanjutnya dikatakan Sabarno (2007:77) bahwa alternatif rumusan tujuan kebijakan penataan daerah adalah sejauh mana kebijakan pemekaran dan penggabungan daerah :

- a) Mendukung pengelolaan masalah sosio kultural di daerah dan di tingkat nasional.
- b) Mendukung peningkatan pelayanan publik di tingkat daerah dan nasional.
- c) Mengakselerasi pembangunan ekonomi, baik ekonomi daerah maupun ekonomi nasional dengan cara yang seefisien mungkin.
- d) Meningkatkan stabilitas politik, baik dalam rangka meningkatkan dukungan daerah terhadap pemerintahan nasional, maupun dalam rangka pengelolaan stabilitas politik dan integrasi nasional.

Dasar Hukum Pemekaran Daerah

- a. UU No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah
- b. UU No.25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- c. PP No.78 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan, dan Penggabungan Daerah
- d. UU Nomer 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Otonomi Daerah

Otonomi daerah menurut UU nomor 32 tahun 2004 diartikan sebagai kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian daerah otonom mempunyai kewenangan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, namun tetap dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam otonomi daerah ada prinsip desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang dijelaskan dalam UU No.32 tahun 2004 sebagai berikut:

- a. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
- c. Tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Indikator / Syarat - Syarat Pemekaran Daerah

Undang-Undang No.32/2004 menyebutkan bahwa dalam pembentukan daerah baru, setiap daerah harus mampu memenuhi tiga syarat , dimana syarat pembentukan wilayah ini menjadikan indikator keberhasilan dalam membangun suatu daerah otonom baru yaitu:

- a. Syarat administratif. Syarat administratif meliputi persetujuan DPRD Kabupaten/Kota dan Bupati/Walikota yang akan menjadi cakupan wilayah provinsi, persetujuan DPRD provinsi induk dan Gubernur serta rekomendasi Menteri Dalam Negeri.
- b. Syarat teknis. Syarat teknis meliputi faktor yang menjadi dasar pembentukan daerah yang mencakup kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, kependudukan, kemampuan keuangan, luas daerah, pertahanan, keamanan serta faktor lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah.
- c. Syarat fisik kewilayahan.

Syarat ini berhubungan dengan wilayah yang akan dimekarkan, lokasi calon ibu kota serta sarana dan prasarana pemerintahan. Dalam pembentukan Provinsi, wilayah baru harus meliputi minimal lima kabupaten/kota dan dalam

pembentukan Kota, wilayah baru harus meliputi minimal empat kecamatan.

Selain syarat diatas, Peraturan Pemerintah No.129/2000 juga mencantumkan syarat-syarat pembentukan daerah dengan aspek penilaian sebagai berikut :

- a. Kemampuan ekonomi, merupakan cerminan hasil kegiatan usaha perekonomian yang berlangsung di suatu Daerah Propinsi, Kabupaten/Kota yang dapat diukur dari produk domestik regional bruto (PDRB) dan penerimaan daerah.
- b. Potensi daerah, merupakan cerminan tersedianya sumber daya yang dapat dimanfaatkan dan memberikan sumbangan terhadap penerimaan daerah dan kesejahteraan masyarakat yang dapat diukur dari :
 - (1) lembaga keuangan
 - (2) sarana ekonomi
 - (3) sarana pendidikan
 - (4) sarana kesehatan
 - (5) sarana transportasi dan komunikasi
 - (6) sarana pariwisata, dan
 - (7) ketenagakerjaan.
- c. Sosial budaya, berkaitan dengan struktur sosial dan pola budaya masyarakat, kondisi social budaya masyarakat yang dapat diukur dari tempat peribadatan, tempat kegiatan institusi sosial dan budaya dan sarana olah raga.
- d. Sosial politik, merupakan cerminan kondisi sosial politik masyarakat yang dapat diukur dari partisipasi masyarakat dalam berpolitik dan organisasi kemasyarakatan.
- e. Jumlah penduduk, berkaitan dengan jumlah penduduk daerah yang bersangkutan.
- f. Luas daerah, berkaitan dengan luas daerah yang bersangkutan.
- g. Pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 78 Tentang Tata Cara Pembentukan, Penghapusan dan Penggabungan Daerah. 11 penilaian kuantitatif terhadap kajian daerah pemekaran itu yaitu faktor:
 - 1) Kependudukan
 - 2) Kemampuan Keuangan
 - 3) Kemampuan Ekonomi Masyarakat
 - 4) Sosial Budaya

- 5) Sosial politik
- 6) Potensi Daerah
- 7) Luas Daerah
- 8) Pertahanan
- 9) Keamanan
- 10) Tingkat kesejahteraan masyarakat
- 11) Rentang kendali penyelenggaraan pemerintahan

Kepuasan Masyarakat

Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2012:42) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Supranto (2011:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat. Dalam hal ini kepuasan dapat diartikan adalah kondisi psikologis seseorang yang dihasilkan ketika harapan sesuai dengan apa yang diterima serta menimbulkan perasaan puas atau senang.

Pengertian Masyarakat

Pengertian Masyarakat, maka lebih jelas apabila dimuat berdasarkan muatan teoritis serta diakui kebenarannya seperti yang dikatakan para ahli sebagai berikut: Menurut Ralph Linton (2005:12) menyatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai suatu satuan sosial dengan batas-batas tertentu.

Sementara menurut Solo Soemardjan(2008:5) masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.

Menurut Koentjaraningrat (2012:24) mengatakan bahwa masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu rasa identitas yang sama.

Sedangkan menurut Paul B. Horton dan C. Hunt (2006:33) masyarakat merupakan

kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok atau kumpulan manusia tersebut.

Indikator / Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan .
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Dulka (2004:41), kepuasan masyarakat dapat diukur atau diidentifikasi melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a) *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b) *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c) *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d) *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e) *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f) *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g) *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Pelayanan Publik/Pelayanan Kelurahan Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2003) dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), dalam Pasolong (2008:128) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya menurut Moenir (2010:26) Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal (1) yang di maksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, Adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - 1) Prosedur / tata cara pelayanan umum,
 - 2) Persyaratan Pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi,
 - 3) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan

sengketa dalam pelaksanaan pelayanan umum publik.

- 4) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayaran,
 - 5) Hak dan Kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat untuk memstikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya,
 - 6) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas playanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan).
- c. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - e. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggung Jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan

masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Indikator / Standar Pelayanan Publik

a. Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

dikota tangerang selatan masih dalam tahap membangun belum memasuki tahap pemeliharaan.

2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan di Kota Tangerang Selatan menunjukkan keadaan tidak baik. Masyarakat merasakan pelayanan publik belum optimal, ada indikator yang kurang maksimal diantaranya pada indikator kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan, kemampuan petugas pelayanan. Adapun Indikator yang dianggap sudah cukup baik yaitu kenyamanan dan keamanan tempat pelayanan.
3. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pemekaran daerah di Kota Tangerang Selatan menunjukkan keadaan cukup baik sedangkan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan menunjukkan keadaan tidak baik. Pemekaran daerah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kelurahan maka dengan ini membuktikan hipotesis pertama yaitu pemekaran daerah berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan. Kemudian dari hasil pengujian kepuasan masyarakat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan kelurahan maka hipotesis yang kedua yaitu kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kelurahan dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini yang telah dilakukan mengenai pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat terhadap penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Tangerang Selatan maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pemekaran Daerah yang terjadi di Kota Tangerang Selatan menunjukkan keadaan cukup baik. Adapun dampak baiknya yaitu Aksesibilitas wilayah terkait lokasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di kelurahan semakin dekat. Terdapat indikator yang dinilai cukup baik yaitu pendidikan, kesehatan, sarana ekonomi. Namun adapula indikator yang masih belum optimal yaitu sarana dan prasarana transportasi, infrastruktur

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam hal ini dipimpin oleh walikota setempat hendaknya meningkatkan kinerjanya terutama dalam atribut yang pelaksanaannya masih dinilai kurang baik seperti sarana dan prasarana transportasi. Agar bisa dilakukan perbaikan infrastruktur jalan yang rusak, terutama yang letaknya berada di jalan raya pemerintahan. Untuk sarana dan prasarana lainnya yang belum tersedia untuk menjadi perhatian pemerintah setempat. Hal ini dikarenakan berkaitan langsung dengan akses masyarakat menuju lokasi pemerintahan khususnya lokasi kelurahan dalam pengurusan pelayanan publik.

2. Bagi petugas pelayanan pelayanan, unsur pelayanan yang memiliki penilaian yang sudah baik supaya dipertahankan dan unsur pelayanan yang masih kurang seperti kedisiplinan petugas untuk lebih ditingkatkan. Hal itu semata-matadalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut kepada masyarakat.
3. Bagi masyarakat sebagai pelanggan/konsumen pelayanan, untuk tidak sungkan jika memang diperlukan adanya saran maupun kritikan, juga keluhan kaitannya dengan pelayanan yang diberikan karena kelurahan setempat pada prinsipnya menerima hal tersebut. Hal ini juga demi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanannya serta peningkatan pembayaran pajak bumi dan bangunan.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah atau mengganti variabel independen lainnya diluar pemekaran daerah dan kepuasan masyarakat yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah penerimaan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alfabeta, Bandung: 2003.

www.pajak.go.id/content/booklet-pajak-bumi-dan-bangunan. akses tanggal 05 September 2015.

www.tangerangselatankota.go.id/ver4/selayan-g-pandang/sejarah-kota-tangerang-selatan. akses tanggal 12 Agustus 2015.

www.tangselkota.bps.go.id/index.php/publikasi/88 . akses tanggal 3 maret 2016

DAFTAR PUSTAKA

- Malik, Jamaluddin. *Analisis Perbandingan Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan PAD Sebelum dan Sesudah Otonomi Periode Tahun 2006-2010 Pada Kota Tangerang Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: 2010.
- Mardiasmo. *Perpajakan*. Andi Offset, Yogyakarta: 2009.
- Pemerintah RI, *Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah*, Pemerintah RI, Jakarta: 2009
- Priyanto, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Penerbit: Yogyakarta: 2010.
- Resmi, Siti. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta:2003.
- Setiawan, M Haris. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi di Kelurahan Pulorejo Mojokerto)*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran: 2011.
- Sugiono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.



Seminar Nasional I Universitas Pamulang
Program Studi D3 Akuntansi
Aula Rektorat, 13 Desember 2018
ISSN : 977 25993430 04
