

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN MELALUI SISTEM MANAJEMEN
INFORMASI OBJEK PAJAK DI BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SAMARINDA**

Nurul Fitri Ramadhani, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak Di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda.

Pengarang : Nurul Fitri Ramadhani

NIM : 1802015029

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 25 Juli 2023

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si
NIP. 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	
Volume : 11	
Nomor : 3	
Tahun : 2023	
Halaman : 586-595	

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Dr. Fajar Apriani, M.Si
NIP. 19830414 200501 2 003

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MELALUI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SAMARINDA

Nurul Fitri Ramadhani ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda serta mendeskripsikan faktor penghambatnya. Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda yang dapat dinilai melalui dimensi kualitas pelayanan publik serta faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang disempurnakan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menjelaskan jika kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda secara umum sudah baik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, seperti dimensi bukti fisik yaitu pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan karena telah tertera persyaratan dan formulir pendaftaran PBB. Selanjutnya dimensi kehandalan yaitu Bapenda Kota Samarinda telah mempunyai standar pelayanan yang jelas. Dimensi ketanggapan yaitu kehati-hatian dalam pelayanan yang diberikan. Kemudian dimensi jaminan yaitu terdapat SPPTD yang bersifat legal tertanda kepala Bapenda Kota Samarinda serta ditandai dengan stempel maupun maklumat pelayanan, dan dimensi empati dimana melakukan pelayanan dengan sikap ramah terhadap wajib pajak, menghargai wajib pajak, serta tidak diskriminatif terhadap wajib pajak. Adapun yang menjadi faktor penghambat adalah kurangnya sumber daya manusia sehingga pelayanan yang dilakukan menjadi kurang maksimal, adanya gangguan server pada SISMIOP, fitur ataupun menu yang terbatas pada SISMIOP, kemudian adanya wajib pajak yang belum memahami cara menentukan titik koordinat objek pajak serta kurangnya data wajib pajak dalam melengkapi berkas persyaratan pengurusan PBB.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PBB, SISMIOP

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nurulframadhani14@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

PBB merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah terkhusus bagi pemerintah kabupaten maupun kota. Sebab hal tersebut menjadikan PBB menjadi pajak yang berpotensi menjadi pemungutan terbesar dalam bidang pajak wilayah di daerah, pajak tersebut memiliki objek pajak serta subjek pajak yang jumlahnya besar dan tersebar didalam seluruh wilayah. Kewenangan penagihan telah dilimpahkan kepada pemerintah daerah maka dari itu pemerintah desa atau kabupaten yang dapat melaksanakan penagihan PBB. Banyaknya kesalahan nama, seperti ketidakakuratan data wajib pajak, letak maupun luas objek pajak, menurut wajib pajak nilai jual objek pajak tidak sesuai sehingga dapat meminta pengurangan dan rendahnya kesadaran wajib pajak yang dapat menyebabkan pemungutan PBB kurang optimal. Berdasarkan hal tersebut maka pemerintah seperti Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak telah menyiapkan sistem terpadu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan penerimaan yaitu SISMIOP.

Direktur Jenderal Pajak telah menetapkan alur sistem didalam SISMIOP seperti pendaftaran, pendataan, penelitian, pemberian identitas objek pajak, perekaman data, pemeliharaan basis data, pencetakan surat pemberitahuan pajak terutang, pemantauan penerimaan ataupun pembayaran dan yang terakhir adalah pelayanan satu tempat. Atim (2010) SISMIOP adalah sebuah sistem yang dimana pengolahan informasinya secara terkomputerisasi yang didalamnya terdapat data objek dan subjek PBB.

Bapenda Kota Samarinda yang merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola keuangan terkait pajak daerah khususnya PBB yang mempunyai 5 UPTD masing-masing pada setiap 2 kecamatan. Meskipun keberadaan SISMIOP sebagai alat bantu dalam pengurusan PBB, namun realitanya masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat menjadi menghambat dalam pengurusan PBB melalui SISMIOP sehingga dapat dinilai kualitas pelayanan pengurusan melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal peneliti dapat ditemukan beberapa permasalahan dalam penerapan SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda yaitu:

1. Aplikasi SISMIOP sering mengalami *server down* sehingga butuh waktu untuk stabil dan normal kembali.
2. Masih kurangnya sumber daya manusia untuk melayani dan memproses penerimaan-penerimaan data atau berkas pengurusan ataupun pendaftaran PBB yang cukup banyak melalui SISMIOP.

Berangkat dari hal demikian, peneliti ingin mendeskripsikan lebih lanjut mengenai PBB bangunan melalui SISMIOP yang dapat terlihat dari permasalahan yang terjadi bahwa belum cukup maksimalnya pengurusan PBB melalui SISMIOP.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan dikatakan Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018) mengatakan bahwa produk yang tidak berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki serta tidak tahan lama, tetapi juga akan dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima jasa. Selanjutnya menurut Menurut Hardiyansyah (2018) Pelayanan dapat dinyatakan sebagai sebuah tindakan yang diberikan agar dapat membantu, menyiapkan, dan mengurus seperti berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik dikatakan Ratminto dan Winarsih (dalam Hardiyansyah, 2018) mengatakan bahwa jika segala bentuk jasa pelayanan, berbentuk barang maupun jasa publik dimana hakikatnya menjadi tanggung jawab serta dapat dilaksanakan oleh instansi pusat dan daerah. Dari beberapa poin diatas yang telah dijelaskan, pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian layanan ataupun melayani keperluan masyarakat maupun organisasi yang mempunyai sebuah kepentingan sesuai kebutuhan yang ingin dituju.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dikatakan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018) menyatakan bahwa suatu keadaan dinamis yang terkait dengan hasil, layanan, proses dan lingkungan sehingga suatu tujuan tersebut dapat tercapai. Donald (dalam Hardiyansyah, 2018) Pelayanan adalah tindakan bermanfaat yang diusulkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya. Kemudian setiap dasarnya tidak berbentuk dan tidak menghasilkan sebuah kepemilikan, serta proses penerapannya juga tidak berhubungan dengan hasil fisik.

Pengertian terkait kualitas pelayanan publik disampaikan juga oleh Yamit (2004) yang mengatakan jika kualitas pelayanan dikatakan sebagai perumpamaan antara harapan pelanggan dengan performa kualitas jasa pelayanan. Sebuah layanan dianggap berkualitas maupun memuaskan jika tersedia sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa ketika masyarakat tidak puas atas pemberian pelayanan tersebut, maka dapat menentukan bahwa layanan tersebut tidak memenuhi syarat atau tidak efisien. Maka dari itu, kualitas layanan sangat penting serta selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

E-Service

Rowley (2016) *E-Service* dikatakan sebagai perilaku, tindakan maupun sebuah presentasi yang ingin disampaikan yang ditengahi oleh teknologi informasi. Ada tiga bagian isi layanan elektronik (*E-Service*) yaitu pengguna layanan, penyedia layanan, dan teknologi. Sedangkan Garson (dalam Laksana, 2017) mengatakan jika *E-Service* adalah persamaan yang hakikatnya digunakan dalam mengartikan layanan yang disediakan melalui media internet.

E-service didefinisikan oleh Ida and Gabriella (2013) adalah merupakan layanan tersedia yang bisa melalui jaringan elektronik yang dimana contohnya internet. Dari berbagi definisi *E-service* diatas, maka dikatakan *E-service*

merupakan layanan elektronik yang unggul yang dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di daerah yang berbeda-beda.

Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu jenis pajak yang ada di daerah. Pajak daerah dikatakan Mardiasmo (2009) yang dimana disebut dengan pajak yaitu sumbangan wajib perseorangan atau kelompok kepada daerah tanpa penggantian terus-menerus yang bisa dipungut menurut undang-undang yang ditetapkan, serta dapat berguna dalam pembiayaan pengelolaan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 77 yang menjelaskan bahwa pajak bumi dan bangunan meliputi bumi maupun bangunan yang tersedia, dikuasai, yang ditanggung oleh individu atau badan yang memiliki, terkecuali yang menggunakan wilayah dalam aktivitas usaha seperti perkebunan, kehutanan, maupun tambang. Sedangkan menurut Menurut Sari (2013) menyatakan bahwa PBB merupakan pajak yang sifatnya objektif yang sama halnya dengan pajak terutang yang besar dimana dapat menentukan keadaan objeknya seperti tanah maupun bangunan. Dari beberapa pendapat diatas maka dapat dilihat jika pajak bumi dan bangunan adalah pemungutan terhadap tanah dan bangunan yang ditanggung secara pribadi maupun badan yang memiliki. Karena PBB bersifat kebendaan, maka jumlah biaya ditentukan atas luas dan kondisi tanah maupun bangunan yang ada.

SISMIOP

Dalam bahan ajar yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (2017) bahwa SISMIOP adalah sistem terintegrasi yang dirancang untuk menunjang dalam menyediakan keterangan terkait dengan semua tanggung jawab administrasi diseluruh tingkatan organisasi pada pajak bumi dan bangunan.

SISMIOP dikatakan Lambey (2016) merupakan sebuah aplikasi sistem yang menangani PBB dalam seluruh sudut administrasinya, pengelolaan data objek dan subjek perpajakan yang terkomputerisasi yang berawal dari pendataan, penilaian, penagihan, penerimaan atau pembayaran dan pelayanan kepada wajib pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa SISMIOP adalah sistem manajemen yang menyatukan semua kegiatan PBB. Kedepannya, SISMIOP bertujuan untuk meningkatkan kinerja sistem perpajakan yang menerapkan kecepatan jangka waktu, kecermatan, kesederhanaan serta dapat lebih efisien.

Definisi Konseptional

Kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP adalah suatu proses atau cara untuk memenuhi sebuah kebutuhan didalam mengurus atau mengatur PBB melalui SISMIOP yang berbasis aplikasi sebagai media maupun alat bantu

yang dapat menghasilkan produk atau hasil *output* berupa surat pemberitahuan pajak terutang daerah (SPPTD).

Metode Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan. Fokus penelitian berhubungan dengan teori kualitas pelayanan publik oleh Zeithmahl dkk, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam penelitian yang dilakukan, adapun pihak yang terlibat menjadi *key informan* adalah Kepala Bidang Pajak *Official Assesment* di Bapenda Kota Samarinda, serta yang menjadi informan adalah *Operator Consule* Bapenda Kota Samarinda yang menangani SISMIOP serta wajib pajak yang mengurus PBB. Sumber data didapatkan dari dokumen-dokumen Bapenda Kota Samarinda.

Terkait teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data-data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, maupun penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pengurusan PBB Melalui SISMIOP

1. Bukti Fisik (tangible)

Dimensi bukti fisik dapat di tentukan dengan indikator seperti penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dan penggunaan alat bantu pelayanan. Sejalan dengan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan terkait dengan standar pelayanan publik yang didalamnya termasuk menyediakan sarana prasarana yang dapat menunjang kegiatan proses pelayanan pengurusan PBB agar dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan data temuan yang diperoleh bahwa bukti fisik yang tersedia telah memadai. sejalan dengan penelitian Afia dan Hoerudin (2020) yang berjudul Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi yang dimana hasil dari penelitian tersebut dapat dilihat dari bagian operasional yang layak dimana mempunyai penilaian kerja yang baik. Berdasarkan temuan yang dilihat dari tersedianya fasilitas, sarana prasarana, maupun indikator yang mencakup didalamnya yang disediakan oleh Bapenda Kota Samarinda sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara efisien. Kemudian adanya hal tersebut maka wajib pajak pun lebih mudah dalam memahami proses pengurusan PBB dengan dibantu oleh petugas pelayanan. Walaupun didalam melakukan proses pelayanan PBB masih mempunyai kekurangan seperti tidak adanya tempat khusus untuk penyandang difabel/disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita yang dimana hal tersebut sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009.

2. *Kehandalan (reliability)*

Dimensi kehandalan dapat ditentukan oleh indikator seperti kesiapan pegawai, memiliki standar pelayanan, serta keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Sejalan dengan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terkait standar pelayanan publik yang didalamnya membahas kompetensi pegawai dalam pemberian layanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, maupun sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Adanya penelitian oleh Aprianty dan Lambey (2020) yang berjudul Evaluasi SISMIOP Terhadap Penerimaan PBB di Kota Bitung yang mana dari hasil penelitian tersebut mengatakan jika SISMIOP telah tercipta dengan baik kemudian diamati dari sistem yang dapat menunjang seluruh proses alur PBB yang tersedia, yang harus dilengkapi dengan peralatan yang memadai maupun mendukung, serta tenaga kerja yang kompeten serta kedisiplinan dari pegawainya. Berdasarkan temuan yang diperoleh dapat dilihat dari waktu penyelesaian dalam pelayanan seperti kesiapan pegawai dalam melayani wajib pajak juga dapat mempengaruhi pelayanan tersebut, adanya standar pelayanan seperti pemberian informasi, tersedianya formulir permohonan, adanya persyaratan pengurusan PBB yang tertera diruang pelayanan, serta keahlian yang baik dari pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti *hardware* dan *software* SISMIOP dalam pelayanan pengurusan PBB karena pegawai telah melakukan bimbingan teknis secara berkala.

3. *Ketanggapan (Responsiviness)*

Dimensi ketanggapan dapat ditentukan oleh indikator seperti respon pegawai dalam pelayanan, cepat dan tepat waktu, kehati-hatian, serta respon pegawai dalam menangani keluhan wajib pajak. Adanya KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan standar pelayanan publik yang didalamnya membahas terkait *timeline* penyelesaian yaitu ditetapkan dari jangka permohonan pelayanan hingga pemberian pelayanan yang telah selesai termasuk pengaduan. Hal ini sejalan dengan penelitian Afia dan Hoerudin (2020) yang berjudul Evaluasi SISMIOP dalam Pemungutan PBB-P2 di Bapenda Kota Bekasi kemudian kesimpulan atas penelitian tersebut dilihat dari bagian operasional yang layak yang dimana mempunyai pandangan kerja yang baik, oleh karena itu, dari proses penginputan, pengoperasian aplikasi, hasil maupun pemakaiannya telah berjalan dengan baik serta telah digunakan secara efektif serta dapat melakukan pengembangan menjadi lebih baik. Berdasarkan temuan yang diperoleh dapat dilihat dari respon baik dan tanggap pegawai kepada wajib pajak dalam memberikan informasi, proses pelayanan cepat dan tepat berdasarkan kelengkapan berkas atau dokumen persyaratan wajib pajak, kecermatan pegawai dalam pelayanan agar mencegah kesalahan yang dapat terjadi, serta respon pegawai yang cepat tanggap dalam menangani keluhan

wajib pajak terkait pengurusan PBB dapat disampaikan kepada petugas maupun menghubungi *contact person* yang tersedia pada web Bapenda Kota Samarinda.

4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan dapat ditentukan oleh indikator seperti jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan ketetapan PBB, serta jaminan legalitas dari produk yang dihasilkan. Adanya KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan terkait standar pelayanan publik yang didalamnya membahas produk pelayanan yang telah dihasilkan kemudian diperoleh sesuai dengan keputusan yang sudah ditentukan. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian Aprianty dan Lambey (2020) yang berjudul Evaluasi SISMIOP Terhadap Penerimaan PBB di Kota Bitung yang mana dari hasil penelitian tersebut mengatakan jika perhitungan Dispenda Kota Bitung memakai metode *official assesment* yang mana pemungutan PBB awalnya dipastikan oleh Pemerintah Kota Bitung melalui Dispenda dalam proses penerbitan SPPT. Berdasarkan temuan yang diperoleh dapat dilihat dari pemberian jaminan tepat waktu berdasarkan kelengkapan berkas wajib pajak, selanjutnya jaminan ketetapan PBB disesuaikan dengan NJOP yang telah ditetapkan, serta adanya jaminan legalitas terhadap produk yang dihasilkan yaitu berupa SPPTD seperti ditandai dengan tanda tangan kepala Bapenda dilengkapi dengan stempel yang sah oleh Bapenda Kota Samarinda.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati dapat ditentukan oleh indikator seperti pegawai melakukan melayani dengan sopan dan ramah, tidak diskriminatif, dan dapat menghargai wajib pajaknya. Adanya KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengartikan terkait standar pelayanan publik serta sikap maupun perilaku yang diperlukan oleh petugas layanan. Diatur dalam Peraturan Menteri Tata Usaha Negara No.63 Tahun 2003 terkait dengan asas-asas pelayanan publik yang didalamnya membahas bagian tentang kesamaan hak dan kewajiban dalam melakukan pelayanan yang dimaksud tidak boleh meperbedakan suku, ras, golongan, agama, gender, serta status ekonomi. Selanjutnya pemberian layanan dan penerima layanan publik juga harus sejalan dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Berdasarkan temuan yang diperoleh dapat dilihat dari pegawai yang melayani wajib pajak dengan sopan dan ramah, selanjutnya tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap wajib pajak karena telah menggunakan nomor antrian, serta setiap pegawai dapat menghargai setiap wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan pengurusan PBB.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan PBB

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor penghambat yang paling mempengaruhi pihak penyelenggara publik yaitu Bapenda Kota Samarinda

dalam pengurusan PBB melalui SISMIOP. Oleh karena itu Bapenda Kota Samarinda mencoba untuk mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia dengan melakukan bimbingan teknis secara berkala.

2. Gangguan *Server*

Ketika *server* atau jaringan yang apabila terjadi maka aplikasi SISMIOP sebagai alat bantu dalam pengurusan PBB tidak dapat diakses oleh Bapenda Kota Samarinda sehingga meminta waktu beberapa jam ataupun satu hari untuk menunggu jaringan kembali normal dan bisa diakses kembali oleh *operator consule* SISMIOP.

3. Terbatasnya Fitur SISMIOP

Menu ataupun fitur yang terbatas pada SISMIOP. Sejak KPP Pratama menyerahkan SISMIOP kepada bapenda Kota Samarinda, tidak adanya lagi pengembangan yang dilakukan untuk *mengupgrade* SISMIOP karena kekurangan tim IT.

4. Belum Semua Wajib Pajak Paham Cara Pengambilan Titik Koordinat

Titik koordinat tersebut sangat dibutuhkan dalam pendaftaran pembuatan pbb yang baru, sehingga wajib pajak membutuhkan bimbingan maupun penjelasan oleh petugas layanan terkait cara pengambilan titik koordinat agar dapat mudah dipahami yang menggunakan aplikasi *google maps* ataupun *google camera*.

5. Kurangnya Data Wajib Pajak

Dalam melengkapi berkas persyaratan pengurusan PBB di Bapenda Kota Samarinda sehingga butuh beberapa waktu untuk melengkapi berkas tersebut yang dimana selanjutnya berkas tersebut akan diverifikasi oleh *operator consule* SISMIOP.

Penutup

Kesimpulan

Hasil analisis dari peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda cukup baik berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dimana sudah dilakukan semaksimal mungkin tetapi masih saja mengalami hambatan. Hasil dari penelitian 5 dimensi tersebut yaitu *tangible* yang dimana pelayanan yang dilakukan dengan adanya kemudahan yang diberikan dan telah tertera persyaratan dan formulir PBB serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Hanya saja perlu *upgrade* terkait tempat khusus bagi disabilitas, lanjut usia, balita, serta ibu hamil dan menyusui. Selanjutnya *reliability* yang dimana dari kesiapan pegawai Bapenda Kota Samarinda telah sesuai dengan standar pelayanan. Kemudian *responsiviness* yang dimana pegawai bapenda melakukan pelayanan dengan kehati-hatian. *Assurance* yang dimana hasil produk berupa SPPTD bersifat legal yang ditandai dengan tanda tangan kepala Bapenda, Selanjutnya *empathy* setiap pegawai

bersikap ramah dan menghargai, tidak adanya diskriminatif kepada wajib pajak dalam melakukan pelayanan.

Sismiop merupakan aplikasi berbasis *website* yang dimana membutuhkan sumber daya manusia sebagai alat bantu, maka secara tidak langsung akan menimbulkan beberapa faktor penghambat seperti kekurangan sumber daya manusia, gangguan server, menu yang terbatas pada SISMIOP, serta adanya wajib pajak yang tidak paham dalam menentukan titik koordinat dalam pengurusan pajak bumi dan bangunan.

Saran

Berlandaskan pada hasil akhir penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka dari itu peneliti menyimpulkan beberapa saran mengenai kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP yaitu dapat melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai terkait teknologi informasi agar dapat mengembangkan SISMIOP, melakukan peningkatan fasilitas, sarana maupun prasarana dengan memberikan akses khusus bagi penyandang difabel, pengguna kursi roda, lanjut usia, wanita hamil, ibu menyusui dan balita. Selanjutnya Bapenda Kota Samarinda dapat melakukan sosialisasi kepada wajib pajak terkait dengan persiapan dalam pengurusan PBB hingga cara menentukan titik koordinat objek pajak.

Daftar Pustaka

- Afia, S. U. M., & Hoerudin, C. W. "Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi". *Jurnal Birokrasi & Pemerintah Daerah*, 2(2), 5–24. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/download/9387/4531>
- Aprianty, R. D., & Lambey, R. (2016). "Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bitung". *Jurnal EMBA*, 4(1), 781–790. <https://ejournal.unstrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11784/11377>
- Asteria, B. (2015). "Analisis Pengaruh Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Jawa Tengah". *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 51-61, doi: 10.32477/jrm.v2i1.162. <https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrm/article/view/101/83>
- Buchari, R. A. (2016). "Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung". *Jurnal Sosiohumaniora*. 18(3), 235-239. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/download/8034/pdf>
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Purnia, Dini Silvi dan Tuti Alawiyah. 2020. *Metode Penelitian Strategi Menyusun Tugas Akhir*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Siregar, F. (2017). “Peranan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan)”. (Sekolah Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara).
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/22546>
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2015. *Perpajakan Indonesia Pedoman Perpajakan Lengkap Terbaru Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta Barat: PT. Indeks.