

The Effectiveness Of Land and Building Tax Revenue in Increasing Genuine Income in Sidoarjo Regency

[Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo]

Liya Fitriya Nengseh¹⁾, Isnaini Rodhiyah²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to evaluate the efficacy of land and building tax revenue at the Sidoarjo Regency Regional Original Revenue Agency. In this research, the method used by researchers is a descriptive method with a qualitative approach, namely to describe the effectiveness of Land and Building Tax revenue. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. The technique for determining informants uses purposive sampling technique. The results of research regarding the Effectiveness of Land and Building Tax Revenue in Increasing Original Regional Income of Sidoarjo Regency, seen from three research aspects with indicators, can be concluded that land and building tax revenue in Sidoarjo Regency has reached the target or principal revenue, the actual amount of Land and Building Tax revenue (PBB) still achieved the set targets even though revenues were still fluctuating and unstable. This is due to a lack of public awareness in paying taxes. Taxpayers pay Land and Building Tax (PBB) only if there is a need, such as the land being sold because there has to be a PBB payment report or there are other government arrangements and due to the implementation of the main target, many tax returns are considered problematic. These include the subject not existing, the object being unclear or in a state of dispute as well as double Land and Building Tax (PBB) so that socialization is needed to the public regarding the importance of paying taxes and the payment mechanism for Land and Building Tax (PBB), where the public still lacks information regarding Tax payments. Earth and Buildings online.*

Keywords - Effectiveness; Land and Building Tax; increase regional income

Abstrak. *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan Efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian mengenai Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo dilihat dari tiga aspek penelitian dengan indikator dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sidoarjo sudah mencapai target atau pokok penerimaan, jumlah realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masih mencapai target yang ditetapkan meskipun penerimaannya masih fluktuatif dan tidak stabil. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajaknya. Wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) apabila ada keperluan saja, seperti tanahnya dijual karena harus ada laporan pembayaran PBB atau ada pengurusan pemerintahan yang lain dan berhubung didalam penerapan pokok target itu banyak sptt dianggap bermasalah. Diantaranya subjek tidak ada, objek tidak jelas ataupun dalam keadaan sangketa maupun Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ganda sehingga diperlukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pentingnya dalam membayar pajak dan mekanisme pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dimana masyarakat masih kurangnya informasi terkait pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang secara online.*

Kata Kunci - Efektivitas; Pajak Bumi dan Bangunan; Pendapatan Asli Daerah

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Nomor 2 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Menyatakan bahwa pemerintah daerah diberi kewenangan penuh atas segala sesuatu yang berkaitan dengan hal itu, saat ini daerah mempunyai otonomi penuh atas pengembangan, pelaksanaan, pengawasan, dan penilaian kebijakan daerah. Namun daerah otonom mempunyai kewenangan dan tanggung jawab yang lebih luas dan nyata untuk mengurus urusan daerah dan mengaturnya secara mandiri, melaksanakan kewenangan atas prakarsa sendiri sesuai dengan kepentingan masyarakat setempat dan potensi masing-masing daerah sesuai peraturan perundang-undangan [1].

Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas wilayah-wilayah provinsi yang terdiri dari wilayah kota dan wilayah kabupaten. Pemberian pelayanan masyarakat merupakan kewenangan pemerintah daerah dengan tujuan meningkatkan taraf pelayanan publik. Sumber pendanaan sangat penting dalam melaksanakan pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan. Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana transfer, dana perimbangan, dan pendapatan daerah lain yang diperbolehkan merupakan ketiga jenis pendapatan daerah. Pendapatan daerah yang berasal dari kegiatan perekonomian daerah setempat disebut dengan pendapatan asli daerah atau PAD. Salah satu tonggak kemandirian suatu daerah adalah pendapatan asli daerahnya. Menurut Undang-Undang No.33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah, dan Lain-lain pendapatan daerah yang sah [2]. Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat diartikan sebagai pendapatan yang diperoleh dari pelestarian potensi asli kawasan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh dan cara penyaluran dana untuk mendukung inisiatif pemerintah daerah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat akan menunjukkan kondisi keuangan pemerintah daerah. Dengan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, otonomi daerah berdampak pada tercapainya kemandirian keuangan daerah. Untuk meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diterima, otoritas daerah harus mengkaji dan memanfaatkan peluang-peluang yang ada di daerahnya masing-masing.

Pembangunan yang prospektif akan menghasilkan pendapatan baru bagi daerah bagi mereka yang membantu dalam mewujudkan tujuan pembangunan. Penerapan pengelolaan pendapatan daerah yang berhasil dan efisien, disamping itu perlu memperhatikan keadaan perekonomian nasional dan lokal. Berapa besar pendapatan awal daerah yang dialokasikan untuk pembangunan daerah, yakni untuk menjadikan daerah lebih maju dan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menunjukkan besarnya kontribusi pendapatan tersebut. Bagian Pendapatan Asli Daerah (PAD) meliputi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah, dan pendapatan daerah lain yang diperbolehkan. Bagi pemerintah daerah, pajak daerah sangatlah penting karena merupakan salah satu sumber pendanaan utama. Pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota merupakan pajak daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. [3].

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Retribusi daerah yang disebut juga pajak daerah adalah pembayaran wajib kepada daerah yang dilakukan oleh orang atau badan di bawah paksaan hukum; dibuat tanpa mengambil pembayaran dalam bentuk apapun langsung dari pemerintah dan digunakan untuk mendanai kebutuhan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Yani mengartikan pajak daerah sebagai pembayaran wajib yang dibayarkan oleh orang atau organisasi kepada daerah tanpa menerima imbalan apa pun secara langsung. Pajak-pajak ini dapat dipungut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan digunakan untuk mendanai penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan daerah. (2009). Selain pajak daerah, terdapat juga retribusi daerah atau retribusi daerah otonom yang dipungut sebagai imbalan atas jasa atau ijin tertentu yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang atau organisasi tertentu.

Pemerintah daerah wajib menggunakan sumber-sumber seperti pajak dan retribusi. Mengingat retribusi dan pajak daerah terutama yang bersumber dari pajak daerah, maka pelaksanaannya harus dilakukan secara transparan dan sesuai dengan persyaratan hukum. Agar tidak mempersulit masyarakat dalam membayar pajak dan retribusi, pemerintah daerah hanya diperbolehkan menetapkan tarif sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak boleh melebihi batasan tersebut. Ketika suatu daerah memiliki pendapatan awal daerah yang tinggi dan mengalami pertumbuhan tahunan, maka hal tersebut dapat mewakili kondisi perekonomian yang kuat dan stabil serta mengoptimalkan potensi daerahnya. Namun permasalahan dan ketidakstabilan perekonomian akan mengemuka di suatu daerah ketika tidak mampu memaksimalkan sumber Pendapatan Asli Dearah (PAD). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) memberikan pemerintah daerah kekuasaan untuk meningkatkan basis pajak daerah mereka untuk mengumpulkan lebih banyak uang. Perluasan objek pajak daerah dalam undang-undang ini meliputi regionalisasi item pajak pusat ke dalam retribusi daerah, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), penambahan objek baru, serta perluasan basis perpajakan daerah yang ada saat ini..

Sejak bulan Januari 2014, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara resmi dikelola pemerintah daerah. Adanya pengalihan PBB kepada daerah diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), memperbaiki struktur APBD, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, selain itu meningkatkan fitur transparansi dan akuntabilitas pengelolaan di daerah (Napitupulu dan Budiarmo, 2015) [4]. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan paling lambat tanggal 1 Januari 2014 harus sudah dikelola oleh Kabupaten/Kota, namun sebelum Tahun 2014 Kabupaten/Kota sudah siap untuk mengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), hal itu dibuktikan dengan telah disahkannya Peraturan Daerah yang mengatur tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), maka Kabupaten/Kota tersebut dapat mengelola Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun tersebut. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang strategis dan berdekatan dengan Kota Surabaya, dimana banyak penduduk yang berdatangan untuk berdomisili maupun hanya untuk bekerja. Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 18 Kecamatan, 322 Desa dan 31 Kelurahan, Luas Wilayah 714,243 km² persegi, dan jumlah penduduk 2.916 jiwa. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sidoarjo mempunyai potensi pajak yang besar. Oleh karena itu, pengelolaan yang ketat diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan pemerintah tercapai. Pemerintah Daerah akan memaksimalkan penerimaan pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan dengan mewaspadai potensi pajak tersebut.

Salah satu pajak daerah yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam hal ini Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan pemungutan PBB sejak tahun 2012. Sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengalihan kewenangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari Dirjen Pajak kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota maksimal pada Tahun 2014. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan atau pengolahan Pajak Bumi dan Bangunan dialihkan pada Tahun 2012, dengan pengalihan tersebut Pajak Bumi dan Bangunan harapannya untuk penguatan pendapatan daerah dalam melaksanakan pembangunan daerah [5]. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan atau disingkat PBB adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau dimanfaatkan oleh orang atau badan, kecuali wilayah yang dimanfaatkan untuk pertambangan komersial, kehutanan, dan operasi perkebunan. Untuk Nilai Jual Objek Pajak, yang selanjutnya disingkat NJOP, adalah harga rata-rata yang diperoleh dari pembelian dan penjualan yang terjadi secara alami. Apabila tidak ada transaksi tersebut, maka NJOPnya dapat dipastikan dengan membandingkan harga dengan harga barang lain yang sebanding, harga pembelian terakhir, atau NJOP penggantinya. Sementara itu, orang atau badan yang sungguh-sungguh mempunyai hak teritorial dan/atau memanfaatkannya, serta pribadi atau organisasi yang memiliki, mengelola, dan/atau memanfaatkan bangunan tersebut, adalah subyek Perdesaan dan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sidoarjo bersumber dari sejumlah sumber. Pajak Hotel, Pajak Resoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan, BPHTB, Retribusi Daerah dan pendapatan daerah lain yang sah merupakan beberapa sumber pendapatan di Kabupaten Sidoarjo. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu aliran Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai potensi penerimaan paling besar.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu penerimaan daerah yang sistem pemungutan pajaknya menggunakan *Official Assessment System* yaitu membebaskan wewenang dalam menentukan besarnya pajak yang terutang pada petugas perpajakan (Mardiasmo, 2009) [6]. ketika petugas pajak memungut pajak atas nama wajib pajak. Setiap wajib pajak ikut serta secara pasif dalam sistem pemungutan pajak ini, dan besarnya pajak yang terutang ditentukan pada saat petugas pajak menerbitkan surat ketetapan pajak. Seorang wajib pajak cukup membayar pajak sesuai dengan Surat Utang Pajak (SPPT); mereka tidak diharuskan menghitung besarnya pajak.. Sedangkan sistem penilaian resmi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: a.) Petugas pajak telah menentukan nominal atau besarnya pajak. b.) Proses penentuan besarnya pajak bersifat pasif bagi Wajib Pajak. c.) Wajib pajak akan mengetahui besarnya pajak setelah petugas pajak melakukan penghitungan pajak dan menerima surat ketetapan pajak. d.) Pemerintah bebas menetapkan besaran maksimum pajak yang wajib dibayar oleh wajib pajak.

Namun pada kenyataannya, ketidaktahuan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak menimbulkan tantangan bagi pemungut pajak dalam menyelesaikan pemungutannya, pencapaian atau realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang masih di bawah standar, dan Pajak Bumi dan Bangunan yang mengunggul (PBB) tunggakan dari tahun sebelumnya. Ketika pajak dipandang sebagai penerimaan dalam Pendapatan Asli Daerah, maka kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak yang tinggi dalam membayar Pendapatan Asli Daerah otomatis meningkat sehingga pendapatan tersebut dianggap efektif. Namun jika kesadaran dan disiplin wajib pajak masih rendah, maka pendapatan akan menjadi tidak efektif.. Berikut adalah data realisasi dan target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kabupaten Sidoarjo 2020-2022.

Tabel 1. Data Realisasi dan Target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 2020-2022

TAHUN PAJAK	REALISASI	TARGET
TAHUN 2020	229.810.879.995.00	211.000.000.000
TAHUN 2021	254.650.339.833.00	258.000.000.000
TAHUN 2022	289.171.697.663.00	267.000.000.000

Sumber: Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan tabel 1. tersebut realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) setiap tahunnya semakin meningkat dan melebihi dari target yang sudah ditentukan, karena kenaikan tersebut sebagai penunjang untuk memasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Di tahun 2020 realisasi penerimaan PBB sebesar Rp. 229,810,879 miliar dari target Rp. 211 miliar. Sedangkan di tahun 2021 penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tahun ini mengalami penurunan dikarenakan pada pertengahan bulan tahun 2020 terjadi Pandemi Covid yang berdampak pada penerimaan pajak ditahun tersebut dengan realisasi Rp. 254,650 miliar dari target Rp. 258 miliar dan tahun 2022 mengalami kenaikan dengan realisasi Rp. 289,171,697 dari target Rp. 267 miliar. Dalam hal ini, penerimaan pajak daerah Kabupaten Sidoarjo yang berasal dari pajak bumi dan bangunan masih tidak menentu. Pasalnya, memungut pembayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi salah satu kunci mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sidoarjo. Realisasi pajak Kabupaten Sidoarjo dalam hal ini cukup kuat dan mengalami peningkatan untuk pertumbuhan yang lebih maju. Untuk meningkatkan pemungutan pajak bumi dan bangunan, diperlukan perbaikan struktur dan prosedur yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak. Efektivitasnya ditunjukkan oleh fakta bahwa penerimaan pajak bumi dan bangunan akan meningkat sebanding dengan seberapa dekat mereka merealisasikan target yang telah ditetapkan. Akibatnya, anggaran pelaksanaan pembangunan akan lebih tinggi pada daerah yang memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang lebih tinggi sebagai ukuran biaya yang terkait dengan belanja pembangunan. Contoh pembangunan tersebut adalah fasilitas umum yang dirasakan oleh masyarakat antara lain pembangunan rumah sakit, sekolah, jalan, jembatan, dan fasilitas pelayanan umum yang sangat dibutuhkan. Selain menjadi beban pembangunan, pajak ini mempunyai kemampuan untuk mengatur pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup. Pemerintah mengakui bahwa sektor pajak dan retribusi daerah merupakan penggerak utama pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berikut adalah data Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo 2020-2022.

Tabel 2. Data Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2022

TAHUN ANGGARAN	Pendapatan Asli Daerah
TAHUN 2020	1.809.832.433.911
TAHUN 2021	1.609.824.621.763
TAHUN 2022	1.816.973.453.677

Sumber: Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan pada tabel tersebut, pendapatan asli daerah semakin meningkat setiap tahunnya yaitu Tahun 2020-2022. Kenaikan pendapatan daerah tersebut digunakan sebagai penunjang kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat daerah. Jika seluruh wajib pajak disiplin dalam membayarkan pajaknya, maka jumlah pendapatan akan semakin meningkat dibandingkan data diatas. Sejauh mana target Pajak Bumi dan Bangunan yang telah ditetapkan terpenuhi dengan jumlah uang yang paling sedikit dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo sekaligus mencapai jumlah realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang tertinggi merupakan ukuran efektivitas Pajak Bumi dan Bangunan. koleksi. Sederhananya, apakah tujuan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Sidoarjo sudah terlaksana dengan baik atau belum.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilah menjelaskan bahwa efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Gowa belum mampu memenuhi target atau prinsip pendapatan, jumlah riil penerimaan PBB masih jauh dibawah target. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum sadar akan pentingnya membayar pajak. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zakia Mufliha, Selvi menjelaskan bahwa bahwa efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Bapenda Kabupaten Bogor, 2018). Metode deskripsi kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Temuan

penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengumpulan berada pada tingkat yang lebih rendah. Karena PBB-P2 tidak memenuhi target yang telah ditetapkan pada tahun 2016-2018 dan kontribusinya terhadap PAD kurang efektif, maka PBB-P2 cukup efektif.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nurlaelah Nurlaelah, PR Prima Dita Hapsar menjelaskan bahwa Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (PBB- P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tangerang. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Temua studi ini menunjukkan bahwa meskipun penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan bervariasi setiap tahunnya antara tahun 2016-2018, penerimaan tersebut tidak selalu naik atau turun.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tenny Putri Astutik, Mochamad Makmur, Suwondo menjelaskan bahwa Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang telah menjalankan tugasnya dengan sangat baik jika diyakini telah merealisasikan pajak bumi dan bangunan lebih dari target yang telah ditetapkan selama lima tahun terakhir. Antara tahun 2008 dan 2012, besaran kontribusi PBB terhadap PAD memenuhi standar yang sangat dapat diterima yaitu kriteria presentase melebihi 30,10 – 40 persen. Kriterianya adalah rata-rata kontribusi pajak bumi dan bangunan sebesar 31,63% yang tergolong cukup baik.

Kinerja suatu pemerintah daerah ditandai dengan keberhasilan pemungutan pajaknya. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan setiap tahunnya antara tahun 2020 hingga tahun 2022. Terdapat pula perubahan terhadap total potensi aliran pajak bumi dan bangunan di pedesaan dan perkotaan Kabupaten Sidoarjo, yang ditunjukkan dalam tabel rekapitulasi target dan realisasi pajak. Besaran uang pajak yang diperoleh akan menjadi indikator jelas keterlibatan dan kesiapan pemerintah daerah. Selain itu, pemerintah harus menyelenggarakan kampanye sosialisasi atau gerakan kreatif dari pihak-pihak terkait yang mengumpulkan informasi perpajakan agar seluruh wajib pajak semakin sadar akan kewajiban membayar pajak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari profit, termasuk pendapatan pajak daerah. Selain itu, pendataan subjek pajak yang ada saat ini harus diulangi. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan unggul diperlukan untuk proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang efisien; Namun kekurangan sumber daya manusia dalam proses pengumpulan PBB menjadi permasalahannya.

Permasalahan Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan temuan di lapangan antara lain; *Pertama*, kurangnya kesadaran dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan oleh masyarakat yang masih rendah, sehingga berdampak pada tingkat efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan. Hal ini disebabkan karena masih terdapat wajib pajak Bumi dan Bangunan yang belum membayar pajaknya. *Kedua*, Wajib Pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) hanya jika diperlukan, misalnya perlu dijual untuk mendapatkan laporan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau ada pengawasan pemerintahan. Oleh karena itu Peningkatan pada pendekatan sumber, pendekatan proses dan pendekatan sasaran memerlukan perbaikan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo”.

II. METODE

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena menggunakan metode kualitatif akan lebih dapat menggali informasi lebih mendalam tentang Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo. Menurut I Made Winartha metode analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan observasi mengenai masalah yang ada di lapangan [7]. Fokus dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (2007:55) [8], menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas organisasi, yaitu : pendekatan sumber (resource approach), pendekatan proses (process approach) dan pendekatan sasaran (goals approach). Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian secara langsung atau dilakukan serta untuk mendapatkan sumber informasi ataupun data yang dicari berkenaan dengan rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Purpose sampling merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi informan. Kepala Bagian

dan staf bagian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) termasuk informan yang dipilih untuk penelitian ini. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, dan tinjauan pustaka sebagai metode pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman (2014:20)[9], metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yang memerlukan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penyusunan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo

Efektivitas suatu organisasi merupakan ukuran seberapa baik atau buruknya kinerja organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi telah beroperasi secara efisien jika tujuannya tercapai. Lubis Martani (1998:56) menguraikan tiga aspek penelitian dan indikator yang digunakan untuk membahas efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Pendekatan Sumber (Resource Approach)

Karena suatu lembaga dan lingkungannya mempunyai hubungan yang setara dimana sumber daya diperoleh dari lingkungan sebagai masukan dari lembaga dan keluaran yang dihasilkan juga dibuang ke lingkungan, maka Pendekatan Sumberdaya didasarkan pada gagasan bahwa sistem institusi harus terbuka terhadap lingkungannya. Ukuran kemandirian digunakan pada beberapa jenis sumber daya yang digunakan untuk menjaga agar proses suatu institusi tetap berjalan. Efektivitas sering kali ditentukan, secara langsung, oleh kuantitas atau jumlah berbagai jenis sumber daya yang berhasil diambil dari lingkungan.

Tiga metode pengukuran pendekatan Sumber adalah sebagai berikut: a) wajib pajak; b) sarana dan prasarana; dan c) sumber daya manusia. Metode acuan awal adalah a). Sumber Daya Manusia Sumber daya manusia yang baik juga penting untuk mengawasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara efektif dan sangat penting untuk mencapai tujuan pengelolaan PBB. Komponen utama dalam penyelenggaraan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah sumber daya manusia.

Tabel 3. Jumlah Aparatur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

No	Bidang Tugas	Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan			
			S2	S1	D3	SMA
1	Sekretariat	12	3	6	1	2
2	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	4	2	2	-	-
3	Bidang Pajak Daerah I	8	-	8	-	-
4	Bidang Pajak Daerah II	7	3	3	-	1
5	Bidang Pajak Daerah III	7	1	6	-	-
Total		38	9	25	1	3

Sumber : Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Dapat kita simpulkan bahwa pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) seringkali mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi. Sumber daya manusia Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) mempunyai kualitas yang tinggi. Pegawai Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah dapat diandalkan dan terampil dalam menangani pajak bumi dan bangunan.

Kedua, infrastruktur dan fasilitas yaitu kombinasi keduanya merupakan elemen yang membantu memaksimalkan penerimaan pajak. Dibutuhkan infrastruktur dan fasilitas yang memadai dalam pengumpulan pajak agar dapat memperoleh hasil yang terbaik. Oleh karena itu, penting untuk fokus pada infrastruktur dan fasilitas yang dibutuhkan agar otoritas pajak dapat melaksanakan tanggungjawab dengan efektif. Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Murya Indra Selaku Staff Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

"Fasilitas yang terdapat pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah sudah sangat lengkap dimana terdapat ruangan yang cukup nyaman serta disediakan komputer untuk pegawai bekerja dan juga telah disediakan ruangan tunggu yang nyaman bagi masyarakat wajib pajak " (Hasil wawancara pada tanggal 06 Juli 2023).

Gambar 1. Ruang Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo



Sumber : Dokumentasi milik Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Terlihat jelas bahwa Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki segala fasilitas yang diperlukan, antara lain tempatnya sangat nyaman, komputer, dan printer untuk digunakan pegawai, serta ruang tunggu yang ramah bagi wajib pajak.

Ketiga, Wajib Pajak yang sering disingkat WP adalah orang atau badan yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Ini termasuk beberapa pemungut pajak dan pemotong pajak. Dalam hal ini, maksimalisasi pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) juga sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak. Jumlah penduduk wajib pajak Kabupaten Sidoarjo tahun 2020–2022 disajikan pada gambar di bawah ini.

Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak

TAHUN PAJAK	JUMLAH NOP PBB-P2/ Wajib Pajak Yang Diterbitkan	JUMLAH NOP PBB- P2/ Wajib Pajak Yang Terbayar
2020	817.163	411.886
2021	827.011	401.597
2022	788.193	426.225

Sumber : Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Dapat kita tarik kesimpulan bahwa wajib pajak masih belum sadar akan perlunya melaporkan pajaknya. Karena masyarakat saat ini masih minim pengetahuan mengenai pembayaran pajak bumi dan bangunan secara online, maka sosialisasi untuk mengedukasi masyarakat mengenai nilai pembayaran pajak bumi dan bangunan serta proses pembayarannya menjadi suatu keharusan.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Zakia Mufliha, Selvi pada tahun 2018 yang berjudul “Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan bangunan Perdesaan dan Perkotaan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di Bapenda Kabupaten Bogor)” didapatkan kesimpulan bahwa Sumber Daya Manusia, infrastruktur dan fasilitas yang diberikan sudah memadai untuk mendukung penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Banyaknya pegawai loket yang menangani langsung untuk pembayaran tempat yang nyaman sehingga tidak bosan untuk menunggu dan diperjelas lagi. Data lapangan yang dikumpulkan dapat dibandingkan yakni pada Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Fasilitas memadai, pada Badan Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sidoarjo sudah memiliki komputer sendiri untuk layanan dalam pembayaran di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Pendekatan Proses adalah metode yang berfungsi untuk menilai seberapa baik suatu program dilaksanakan dengan melihat seluruh mekanisme organisasi dan aktivitas proses internal. Elemen-elemen berikut mendukung pendekatan Proses: Metode untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo menerapkan strategi dalam hal ini dengan mengembangkan inovasi pembayaran pajak online melalui e-commerce. Simak Pengumpulan Surat Paksa/Teguran Aktif dan Pendaftaran Ulang untuk mengetahui ruang lingkup teknik proses ini.. Pertama, Pendataan ulang Wajib Pajak. Pendataan ulang Wajib Pajak hal ini perlu diperhatikan oleh Wajib Pajak, karena hal ini dapat menentukan apakah jumlah obyek dan wajib pajak bertambah. Dan hal ini tentunya dapat meningkatkan pendapatan tahunan dari pajak bumi. Berikut data wajib pajak atau Nomor Objek Pajak Tahun 2020-2022.

Tabel 5. Data Wajib Pajak atau Nomor Objek Pajak Tahun 2020-2022

TAHUN PAJAK	JUMLAH NOP PBB-P2 Yang Diterbitkan	JUMLAH NOP PBB-P2 Yang Terbayar
2020	817.163	411.886
2021	827.011	401.597
2022	788.193	426.225

Sumber : Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan hasil wawancara bersama Murya Indra Selaku Staff Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo.

“Di Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo masih banyak ditemukan data wajib pajak yang tidak sesuai dan itu tugas kami untuk melakukan pemutakhiran data Pajak Bumi dan Bangunan secara bertahap dan mengadakan pendataan ulang terhadap wajib pajak objek pajak setiap tahunnya. Pelaksanaan pendataan ulang pajak bumi dan bangunan dilaksanakan pada saat kegiatan PTSL. hal itu dikarenakan ada beberapa kendala yaitu adanya sppt yang bermasalah. Contohnya subjek tidak ada, objek tidak jelas ataupun dalam keadaan sengketa maupun Pajak Bumi dan Bangunan ganda/double sehingga mereka mengembalikan ke Kantor.” (Hasil wawancara pada tanggal 06 Juli 2023).

Dapat disimpulkan bahwa pendataan ulang itu akan dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo secara bertahap sebagai pemutakhiran data Wajib Pajak yang tidak sesuai dan mendaftarkan ulang Wajib Pajak yang menjadi obyek pajak setiap tahunnya. Pelaksanaan pendaftaran ulang pajak bumi dan bangunan dilakukan pada saat operasional PTSL.

Kedua, Pengumpulan Peringatan dan Surat Paksa yang Aktif. Apabila hutang pajak tidak dilunasi oleh wajib pajak sampai batas waktu tertentu, maka Wajib Pajak akan menerima surat paksa yang meminta pembayaran utang pajaknya serta biaya penagihan pajak. Sementara itu, bagi Wajib Pajak yang mengabaikan penetapan putusan dan tidak membayar kewajiban perpajakannya pada tanggal jatuh tempo, akan diberikan surat teguran yang menandakan dimulainya upaya penagihan oleh fiskus. Surat pejabat kepada wajib pajak yang mendesaknya untuk melunasi pajak yang terhutang disebut surat teguran. Apabila disebutkan hutang pajaknya dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tidak dibayar pada hari setelah lewat tanggal jatuh tempo, atau satu bulan sejak tanggal diterbitkan, surat peringatan dikirimkan.

Gambar 2. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)



Sumber : Dokumentasi penulis, 2023

Berikut hasil wawancara bersama Bapak Heru Edy Susanto, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pajak Daerah II Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD).

“Melalui surat paksa dan teguran, Di Badan Pelayanan Pajak Daerah sejauh ini juga melakukan penagihan aktif melalui surat paksa dan untuk penagihan Wajib Pajak atas nama perusahaan pegawai Badan PelayananPajak Daerah (BPPD) langsung turun lapangan untuk melakukan penagihan atas pajak yang menunggak, karena sejauh ini hanyalah surat teguran yang diberikan kepada Wajib Pajak yang menunggak” (Hasil wawancara pada tanggal 06 Juli 2023).

Dapat disimpulkan bahwa belum adanya penagihan aktif melalui surat paksa, akan tetapi hanyalah surat teguran yang diberikan kepada Wajib Pajak yang menunggak dan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) melakukan penagihan aktif langsung kepada pembayar Pajak yang menunggak seperti Wajib Pajak atas nama perusahaan. Jika ada wajib pajak yang terhutang pada tahun sebelumnya maka dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) akan muncul tahun dan nominal pajak yang terhutang.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tenny Putri Astutik, Mochamad Makmur, Suwondo dengan judul “Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)” menjelaskan bahwa efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan Kota Malang memiliki reputasi yang sangat sukses dalam melayani masyarakat melalui media massa dan media elektronik, menawarkan layanan seperti pengantaran dan konseling. Selain itu, sanksi administratif berupa denda juga diterapkan kepada mereka yang terlambat membayar dan hal ini berdampak baik.

Hasil penelitian dilapangan didapatkan perbedaan dalam efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Sidoarjo yaitu dengan melakukan penagihan aktif secara langsung kepada Wajib Pajak yang menunggak dan jika ada wajib pajak yang terhutang pada tahun sebelumnya maka dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) akan muncul tahun dan nominal pajak yang terhutang.

3. Pendekatan Tujuan (Goals Approach)

Tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai maksud dan tujuannya dapat dicirikan sebagai efektivitas organisasinya. Tujuan dan Pencapaian Penentuan target atau rencana penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan hal yang sangat penting bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidoarjo karena menjadi landasan dalam menghitung jumlah total Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dipungut pada suatu tahun pajak

tertentu. Keberhasilan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan ditentukan dengan membandingkan target dan realisasi penerimaan. Berikut data Realisasi dan Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2020-2022.

Tabel 6. Data Realisasi dan Target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 2020-2022

TAHUN PAJAK	TARGET PBB-P2	REALISASI PENERIMAAN	SELISIH	PROSENTASE
2022	267.000.000.000	289.171.697.663	22.171.697.663	108,30%
2021	258.000.000.000	254.650.339.833	3.349.660.167	98,70 %
2020	211.000.000.000	229.810.879.995	18.810.879.995	109 %

Sumber : Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan hasil wawancara Bersama Bapak Heru Edy Susanto, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pajak Daerah II Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD).

“Sejauh ini realisasi/pencapaian Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Sidoarjo mulai dari tahun 2020-2022 selalu mencapai hingga 100%.Meskipun disetiap tahunnya naik turun atau fluktuatif tidak stabil tapi penerimaan mencapai target yang sudah ditentukan, hal itu dikarenakan dikarenakan pada pertengahan bulan tahun 2020 terjadi Pandemi Covid yang berdampak pada penerimaan pajak ditahun tersebut. Selain itu ada beberapa kendala yaitu adanya spt yang bermasalah. Contohnya subjek tidak ada, objek tidak jelas ataupun dalam keadaan sengketa maupun Pajak Bumi dan Bangunan ganda/double sehingga mereka mengembalikan ke Kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah.” (Hasil wawancara pada tanggal 06 Juli 2023).

Kesimpulan bahwa penerimaan Pajak Bumi Bangunan di Kabupaten Sidoarjo tetap konsisten memenuhi target yang telah ditetapkan, meskipun fluktuatif tidak stabil hal itu dikarenakan dikarenakan pada pertengahan bulan tahun 2020 terjadi Pandemi Covid yang berdampak pada penerimaan pajak ditahun tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilah pada tahun 2023 yang berjudul “Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Gowa” menunjukkan bahwa target atau pokok penerimaan pajak bumi dan bangunan di 18 Kecamatan di Kabupaten Gowa belum terpenuhi, dan realisasi penerimaan masih jauh di bawah target. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum sadar akan pentingnya membayar pajak. Data dilapangan yang diperoleh menunjukkan penerimaan Pajak Bumi Bangunan di Kabupaten Sidoarjo tetap konsisten memenuhi target yang telah ditetapkan, meskipun fluktuatif tidak stabil.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan kajian dan wacana ilmiah mengenai Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa penerimaan Pajak Bumi Bangunan di Kabupaten Sidoarjo tetap konsisten memenuhi target yang telah ditetapkan, jumlah realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan masih mencapai target yang ditetapkan meskipun penerimaannya masih fluktuatif dan tidak stabil. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum sadar akan pentingnya membayar pajak. Pembayar pajak menanggung tagihan Pajak Bumi dan Bangunan hanya jika diperlukan, seperti tanah dijual karena diperlukan laporan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Alternatifnya adalah terdapat kebijakan pemerintah yang berbeda-beda, dan banyak SPT yang dianggap bermasalah karena cara pelaksanaan tujuan utamanya. Hal ini mencakup hal-hal berikut yakni obyeknya ambigu atau dalam perselisihan, subjeknya tidak ada maupun Pajak Bumi dan Bangunan ganda sehingga diperlukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait pentingnya dalam membayar pajak dan mekanisme pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, dimana masyarakat masih kurangnya informasi terkait pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang secara online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian dapat berjalan dengan lancar karena adanya dukungan dari beberapa sumber. Oleh karena itu penulis menyatakan terima kasih yang sebanyak banyaknya kepada Bapak Heru Edy Susanto, S.STP., M.M selaku Kepala Bidang Pajak Daerah II BPPD, Bapak Murya Indra dan staff lainnya yang telah memberikan informasi-informasi terkait penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- [2] Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan
- [3] Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi Pajak
- [4] L. S. Napitupulu and N. Budiarmo, "PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) SEBAGAI DAERAH DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENCATATAN AKUNTANSI PADA PEMERINTAH KOTA MANADO," Jurnal EMBA, vol. III, no. 1, pp. 463-472, 2015.
- [5] Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan
- [6] Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2009.
- [7] L. J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Bandung: PT. Remaja Rosdaka, 2014.
- [8] Bodgan and Taylor, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remadja Karya, 1975.
- [9] H. Lubis and Martani Huseini, Efektivitas Pelayanan Publik, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, 2007.
- [10] B. Bungin, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- [11] Sugiarto, Metodologi Penelitian Bisnis, Yogyakarta: Andi, 2017.
- [12] M. Suldana and Huberman, Qualitative Data Analysis, America: Sage Publications, 2014

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.