

ABSTRAK

Pajak merupakan penerimaan negara yang sangat penting dan diandalkan untuk mencukupi kebutuhan negara. Maka dari itu, setiap tahunnya pemerintah mencanangkan target yang diupayakan berhasil untuk dicapai. Semenjak tahun 2011, Pemerintah Kota Surabaya selaku Pemerintah Daerah mendapatkan pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat untuk memungut beberapa jenis pajak, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan (PBB-P2). Kota Surabaya sendiri merupakan kota pertama yang mendapatkan pelimpahan wewenang ini akan tetapi hingga saat ini Pemerintah Kota Surabaya masih gagal memenuhi target penerimaan yang telah ditentukan. Untuk itu, perlu dilakukan studi perihal kinerja organisasi publik menggunakan beberapa indikator, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya menjalankan fungsinya sebagai instansi yang berwenang dalam melakukan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan di Kota Surabaya.

Dengan berdasarkan permasalahan penelitian tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik penentuan informan secara *purposive* dan *snowball*, sedangkan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil temuan data menunjukkan bahwa bahwa kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam melaksanakan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya masih terbelang kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Dari kelima indikator yang ada, dua indikator menunjukkan hasil yang baik yakni dari segi responsibilitas dan akuntabilitas. Sedangkan tiga indikator lainnya menunjukkan hasil kurang baik, yakni dari segi produktivitas, kualitas layanan, dan responsivitas.

Kata kunci: Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan, Kinerja, Sistem Pemungutan



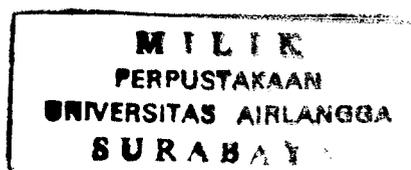
ABSTRACT

Tax is a very important and reliable income for our country's needs. Therefore, in every year the government always set a target that is sought to be achieved. Since 2011, the City Government of Surabaya as the Local Government gets an authority from the Central Government to collect some types of taxes; one of them is Land and Building Tax Urban Sector (PBB-P2). Surabaya is the first city which receives this kind of authority's delegation but until today the Surabaya City Government hasn't been able to achieve the target itself. For that, there should be a study on the overall performance of public organizations using several indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This is done to see how Department of Revenue and Financial Management of Surabaya functions as an authorized agency in conducting Land and Building Tax collection for Urban Sector in Surabaya.

Based on research problem, this research used qualitative research methods with descriptive type. Data was collected through interviews and documentation techniques. The informants are determined using purposive and snowball technique. And then to check the validity of the data itself this research used data sources triangulation, so the data would be presented accurately.

The findings of the research showed that the performance of Surabaya's Revenue and Financial Management Department in collecting Land and Building Tax Urban Sector is relatively less in line with the expectations of society. From all five indicators, two indicators show good result, from responsibility and accountability factor. And three others indicators show bad result, from productivity, quality service, and responsiveness.

Keywords: Land and Building Tax Urban Sector, Performance, Collecting System



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan DPPK Dalam Pencapaian Target Penerimaan PBB-P2 Kota Surabaya)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Baik tidaknya kualitas suatu pelayanan publik dapat dinilai dari kinerja instansi yang berwenang dalam menjalankan kegiatan layanan itu sendiri. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instansi yang terkait menjalankan kewenangannya, apakah sesuai dengan tujuan di awal atau tidak. Maka dari itu, studi kinerja ini termasuk ke dalam kajian Ilmu Administrasi Negara yang mana hasil dari penelitian ini dapat menjadi kontribusi baik untuk praktisi maupun disiplin Ilmu Administrasi Negara itu sendiri.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang dari tahun ke tahun selalu diandalkan untuk mencukupi kebutuhan rakyatnya. Seiring bertambahnya kebutuhan itu sendiri, pemerintah pun melakukan berbagai pengaturan dan penyesuaian perihal pajak agar jumlah penerimaan yang diterima negara juga turut meningkat. Pemerintah Kota Surabaya terhitung sejak tahun 2011 menerima kewenangan untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan (PBB-P2). Studi ini dimaksudkan untuk menilai kinerja Dinas

Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan (PBB-P2) di Kota Surabaya.

Pada kenyataannya, target yang dicanangkan Pemerintah Kota Surabaya perihal penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan belum juga tercapai. Adapun fakta lapangan menunjukkan banyaknya keluhan masyarakat akan proses pemungutan itu sendiri. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap sisi internal dari suatu pelayanan publik, yakni bagaimana kinerja yang dimiliki dilakukan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya sebagai instansi yang berwenang dalam hal ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kesalahan dan kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya serta bagi kemajuan studi Ilmu Administrasi Negara. Dan akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa membimbing kita ke jalan yang benar.

Surabaya, 18 Desember 2015

Penyusun

Maulia Yuvi Neselinda