



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i

JUDUL DALAM..... ii

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT..... iii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iv

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI..... v

HALAMAN PERSEMBAHAN..... vi

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH..... ix

ABSTRAK..... x

ABSTRACT..... xi

KATA PENGANTAR..... xiii

DAFTAR ISI..... xv

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR GRAFIK..... xviii

DAFTAR BAGAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... I-1

1.2 Rumusan Masalah..... I-17

1.3 Tujuan Penelitian..... I-17

1.4 Manfaat Penelitian..... I-17

1.4.1 Manfaat Akademis..... I-17

1.4.2 Manfaat Praktis..... I-18

1.5 Kerangka Konseptual..... I-18

1.5.1 Pelayanan Publik..... I-18

1.5.1.1 Pengertian Pelayanan..... I-18

1.5.1.2 Pengertian Pelayanan Publik..... I-20

1.5.1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik..... I-21

1.5.1.4 Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik..... I-22

1.5.1.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik..... I-27

1.5.1.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... I-28

1.5.2 Kinerja..... I-30

1.5.2.1 Pengertian Kinerja..... I-30

1.5.2.2 Pengukuran Kinerja Organisasi Publik..... I-34

1.5.3 Pajak..... I-44

1.5.3.1 Pengertian Pajak..... I-44

1.5.3.2 Fungsi Pajak..... I-46

1.5.3.3 Pengelompokan Pajak..... I-47

1.5.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)..... I-50

1.5.4.1 Pengertian PBB..... I-50

1.5.4.2 Maksud dan Tujuan PBB..... I-51

1.5.4.3 Azas PBB..... I-52

1.5.4.4 Objek PBB dan Sektor PBB..... I-53

1.5.4.5	Objek Pajak Yang Tidak Dikenakan PBB.....	I-55
1.5.4.6	Subjek Pajak PBB.....	I-56
1.5.4.7	Dasar Pengenaan PBB.....	I-56
1.5.4.8	Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP).....	I-57
1.5.4.9	Tarif PBB.....	I-58
1.5.4.10	Rumus Penghitungan PBB.....	I-59
1.5.4.11	Masa Pajak PBB.....	I-59
1.5.4.12	Tempat Pembayaran PBB.....	I-59
1.5.4.13	Sistem Pemungutan PBB.....	I-60
1.5.4.14	Saat Yang Menentukan Pajak Terutang.....	I-60
1.5.4.15	Sanksi PBB.....	I-61
1.5.4.16	Surat-surat Dalam Pemungutan PBB.....	I-64
1.6	Definisi Konsep.....	I-66
1.7	Data Yang Dikumpulkan.....	I-68
1.8	Metode Penelitian.....	I-70
1.8.1	Tipe Penelitian.....	I-70
1.8.2	Lokasi Penelitian.....	I-71
1.8.3	Teknik Penentuan Informan.....	I-71
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	I-74
1.8.5	Teknik Analisis Data.....	I-76
1.8.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	I-79
<b>BAB II GAMBARAN KAJIAN PENELITIAN</b>		
2.1	Gambaran Umum Kota Surabaya.....	II-1
2.2	Gambaran Penerimaan dan Pendapatan Kota Surabaya.....	II-3
2.3	Gambaran Umum Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.....	II-5
<b>BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTERPRETASI DATA</b>		
3.1	Kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan.....	III-4
3.1.1	Produktivitas.....	III-5
3.1.2	Kualitas Layanan.....	III-16
3.1.3	Responsivitas.....	III-19
3.1.4	Responsibilitas.....	III-28
3.1.5	Akuntabilitas.....	III-84
<b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1	Kesimpulan.....	IV-1
4.2	Saran.....	IV-3
4.3	Implikasi.....	IV-4
4.3.1	Implikasi Akademik.....	IV-4
4.3.2	Implikasi Praktis.....	IV-6
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Realisasi Penerimaan Negara Indonesia 2011-2014.....	I-4
Tabel 1.2	Penerimaan Pajak Periode 1 Januari s.d 31 Desember 2013 .....	I-6
Tabel 1.3	Penerimaan Pajak Tahun 2014 Periode 1 Januari s.d. 31 Oktober 2014 .....	I-7
Tabel 1.4	Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan Kota Surabaya Tahun 2009-2014.....	I-10
Tabel 1.5	Penambahan Jenis Pajak Baru .....	I-50
Tabel 1.6	Daftar Informan .....	I-73
Tabel 2.1	Realisasi Anggaran Pendapatan Pemerintah Daerah Kota Surabaya Tahun 2013.....	II-4
Tabel 3.1	Rekap Alur Berkas PBB-P2 Keluar Masuk Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya (Periode 1 Januari s.d. 31 Juli 2015) .....	III-10
Tabel 3.2	Persentase Pencapaian Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan Kota Surabaya Tahun 2009-2014.....	III-14
Tabel 3.3	Daftar UPTD Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.....	III-39
Tabel 3.4	Proses Penghimpunan Data Objek dan Subjek Pajak.....	III-43
Tabel 3.5	Proses Penentuan Besarnya Pajak Terutang.....	III-57
Tabel 3.6	Proses Penetapan Besarnya Pajak Terutang.....	III-66
Tabel 3.7	Proses Pembayaran PBB-P2.....	III-72
Tabel 3.8	Jangka Waktu Pelaksanaan Penagihan PBB-P2.....	III-76
Tabel 3.9	Proses Pembayaran PBB-P2.....	III-79
Tabel 3.10	Proses Pengawasan Penyetoran PBB-P2.....	III-83

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Tampilan homepage resmi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya..... III-89

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1	Pertumbuhan Ekonomi Kota Surabaya Menurut Sektor-Sektornya Tahun 2013.....	II-2
------------	--	------

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 3.1	Prosedur Pendaftaran Objek Pajak.....	III-31
Bagan 3.2	Prosedur Pendataan Objek Pajak.....	III-36
Bagan 3.3	Prosedur Penilaian Objek Pajak.....	III-51
Bagan 3.4	Prosedur Penilaian Bangunan Dengan DBKB Objek Pajak Standar.....	III-53
Bagan 3.5	Prosedur Penilaian Bangunan Dengan DBKB Objek Pajak Non Standar.....	III-55
Bagan 3.6	Prosedur Penetapan Objek Pajak.....	III-60
Bagan 3.7	Prosedur Pembayaran PBB-P2.....	III-70
Bagan 3.8	Prosedur Penagihan PBB-P2.....	III-77
Bagan 3.9	Prosedur Pengawasan Penyetoran PBB-P2.....	III-82