

## ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar dari dalam negeri. Dengan adanya pajak, penyelenggaraan pemerintahan dan proses pembangunan dapat berjalan lancar. Terdapat dua jenis pajak yakni pajak pusat dan pajak daerah. Dengan dilaksanakannya sistem desentralisasi dan otonomi daerah, pada saat ini jenis pajak daerah semakin ditingkatkan dan diharapkan akan mampu meningkatkan pendapatan daerah yang kemudian berimbas pada kesejahteraan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan keefektifan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam upaya mencapai tujuannya, yaitu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai bentuk pelaksanaan pengalihan pajak pusat menjadi pajak daerah.

Penelitian ini menggunakan teori kebijakan publik, teori kualitas pelayanan, teori efektivitas organisasi dan pelayanan, serta teori tentang indikator pencapaian tujuan sebuah penyelenggaraan pelayanan pemungutan pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para staf Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dan juga beberapa orang wajib pajak (PBB). Untuk teknik penentuan informan seluruhnya menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) telah cukup efektif dilaksanakan dengan pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terus meningkat dari tahun ke tahun dan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Kata kunci : Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Keefektifan, Desentralisasi Fiskal, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*Taxation is one of the largest revenue source in the country. With the tax, governance and development process can run effectively. There are two types of taxes that is central taxes and local taxes. With the implementation of decentralization and regional autonomy, at this type of local tax and is expected to be further enhanced to increase local revenues which then impact on the welfare of society.*

*The purpose of this study was to describe the effectiveness of collection services Land and Building Tax (PBB) in order to achieve its objectives, namely to increase revenue (PAD) as a form of execution of the transfer tax into local tax center.*

*This study uses the theory of public development policy, service quality theory, theory effectiveness organization and services, as well as theories about the indicators of achievement of the purpose of a tax collection service delivery. This study uses qualitative, descriptive research type. The location of this research is the Department of Revenue and Financial Management of Surabaya. Informants were taken in this study is the staff Revenue Service and Financial Management Surabaya and also some taxpayers (UN). For determination technique using purposive sampling entirely informant. Data collection is done by observation, interview and documentation. Then analyze the data using data reduction and data presentation, and then drawing conclusions or verification. These results indicate that the polling service of Land and Building Tax (PBB) has been quite effective implemented with the achievement of revenue (PAD) continues to increase from year to year and better service quality.*

*Keywords: Land and Building Tax, Effectiveness, Fiscal Decentralization, Public Service*