

KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA DINAS PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PALU

Ade Irma

adeirma290208@gmail.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

This research aims at finding out the quality of property tax service at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets, Palu. This is a qualitative research. The informants of this research are the public servants and taxpayers taken purposively, and the techniques of the data collection are observations, interviews, and documentations, while the techniques of data analysis are data reduction, data display, conclusion taking and verification. The result of this research shows that the quality of property tax service at Office for Management of Regional Revenue, Finance and Assets Palu not maximal because the physical display service room is less convenient because it does not match the number of taxpayers so much and parking are irregular, then the accuracy of the time service has not been as expected because of the time service providers sometimes employees are not in place so that the taxpayer made to wait, as well as employees who are less responsive response caused by disorders such as electrical problems.

Keyword: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini, karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti cara kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan akuntabilitas, terbatasnya fasilitas, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan (Mouw, 2013:93).

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik berbeda dengan pelayanan lain dalam konteks bisnis pada umumnya, oleh karena pelayanan perpajakan mempunyai karakteristik tersendiri, sebagai bagian dari tugas pekerjaan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan

Aset Daerah sepenuhnya berorientasi pada kepentingan wajib pajak. Pada penelitian ini untuk melihat kualitas layanan pajak bumi dan bangunan, peneliti mengadopsi aspek yang dikemukakan oleh Parasuraman. Parasuraman *et al.* (1991:338) mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, setelah itu dikenal sebagai SERVQUAL dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan September 2014, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu belum maksimal. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh aspek pendukungnya belum sesuai dengan harapan wajib pajak, seperti *tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan lokasi pembayaran (kantor) yang relatif sulit ditemukan oleh wajib pajak dikarenakan letak kantor berada di bagian

belakang gedung utama (gedung kompleks Perkantoran Walikota Palu). Tidak terdapatnya petunjuk visual menuju lokasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan seringkali menyulitkan bagi Wajib Pajak. Demikian halnya dengan ruang pelayanan yang relatif belum mampu menampung jumlah wajib pajak dan lokasi parkir kendaraan yang kurang representatif bagi Wajib Pajak.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu yang menghambat layanan, tetapi *reliability* (keandalan) yang dimiliki juga masih menjadi masalah, di mana tercermin pada saat Wajib Pajak ingin memperoleh informasi dan konfirmasi terkait dengan jatuh tempo pembayaran PBB sehingga dikenakan denda batas waktu pembayaran atau keterlambatan. Demikian pula ketika Wajib Pajak mempertanyakan terkait *double* pembayaran yang sebelumnya pembayaran dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palu yang selanjutnya dialihkan pada DPPKAD, namun petugas loket pelayanan tidak merespon dengan baik sejumlah pertanyaan dan keberatan yang disampaikan pelanggan dan ini juga menunjukkan bahwa empati (*empathy*) terhadap wajib pajak masih rendah.

Sementara itu fenomena lain juga ditunjukkan pada masalah *responsiveness* (responsivitas) petugas pelayanan, di mana pengamatan peneliti dengan kesiapan atau keandalan petugas pelayanan dalam hal jam pelayanan, di mana wajib pajak harus menunggu lama dikarenakan petugas pelayanan belum berada di tempat, demikian halnya setelah jam istirahat, sementara Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menampilkan waktu pelayanan dengan ketentuan jam kerja pelayanan PBB adalah Senin s/d Kamis 08.00-15.30 Wita. Jum'at 08.00-16.30 Wita, sedangkan untuk waktu istirahat 12.00-13.00. Wita.

Selain itu jumlah petugas pelayanan yang hanya berjumlah 4 orang dan ini menurut peneliti jumlahnya tidak ideal

dibandingkan dengan jumlah pelanggan/wajib pajak sebanyak 10.7581 yang akan melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang tersebar dari 8 kecamatan. Dengan jumlah petugas pelayanan yang minim ini proses layanan menjadi lambat. Kurangnya sarana pendukung pelayanan dalam hal ini komputer hanya tersedia 3 (tiga) unit sementara petugas layanan sebanyak 4 (empat) orang menurut hemat peneliti pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Dengan kondisi sarana komputer dan *print* yang terbatas proses layanan menjadi terhambat karena harus menunggu penyelesaian layanan petugas lainnya sebelum melakukan pencetakan Surat Tanda Terima Setoran.

Aspek-aspek yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (1991) sehingga peneliti menggubakan aspek-aspek tersebut. Adapun pertimbangan penggunaan aspek dari teori tersebut dikarenakan aspek-aspek yang dikemukakan berkaitan dengan permasalahan yang ada di lapangan sehingga dianggap relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dikemukakan. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

METODE

Jenis penelitian kualitatif, di mana yang menjadi informan penelitian adalah pegawai dan wajib pajak di Kota Palu. Penentuan informan penelitian ini ditentukan secara *purposive*, di mana menurut Sugiyono (2010:216) *purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Metode pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data,

penyajian data dan mengambil kesimpulan (verifikasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dengan menekankan pada Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dilihat dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan berdasarkan model *SERVEQUAL* yang terdiri dari *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

a. *Tangibles* (tampilan fisik)

Tangibles (tampilan fisik) dalam pelayanan merupakan tampilan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan dalam berbagai bentuk, baik itu fisik ruangan yang digunakan untuk pelayanan maupun sarana dan prasarana lainnya. Hasil penelitian Loveloc & Wright dalam Gunawan dan Djati (2011:33) menyimpulkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan sifat dari bukti fisik bagi pelanggan. Artinya untuk membuat para wajib pajak memiliki kesadaran terhadap kewajibannya membayar pajak, maka Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memberikan bukti fisik yang dapat menarik wajib pajak untuk membayar pajaknya seperti tampilan fisik yang memadai di antaranya tampilan gedung, ruang pelayanan, maupun lahan parkir untuk wajib pajak.

Keberadaan tampilan fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini belum dapat membuat para wajib pajak dilayani secara berkualitas karena para wajib pajak merasa bahwa dari segi fisik, kualitas layanan yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu belum memadai. Hal tersebut dimaksudkan bahwa dalam

memberikan pelayanan, ruang pelayanan yang dimiliki masih sangat sempit sehingga membuat kenyamanan wajib pajak terganggu. Hal itu juga dapat ditunjukkan oleh keadaan tempat parkir yang belum jelas sehingga membuat kepatuhan wajib pajak berkurang, yang artinya bahwa wajib pajak kurang memiliki kesadarannya untuk datang ke Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu disebabkan oleh sarana fisiknya belum membuat mereka nyaman.

Tampilan fisik Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dalam kaitannya dengan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada para wajib pajak menunjukkan bahwa tampilan fisik cukup memadai, artinya bahwa dengan keberadaan tampilan fisik yang dimaksud seperti ruang pelayanan yang dianggap belum memadai karena dari segi ukuran masih terlihat sempit, selain itu tampilan fisik lainnya yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah masalah parkir yang juga belum dapat membuat kenyamanan wajib pajak terganggu yang disebabkan ketidakteraturan perparkiran yang dimiliki Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Informasi yang didapatkan peneliti dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu bahwa dalam hal ruang pelayanan memiliki luas 5×5 dan disediakan kursi untuk wajib pajak menunggu sebanyak 2 kursi yang memiliki lebar 3 meter. Melihat keberadaan kursi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa 1 kursi dapat menampung 9 orang untuk duduk, sementara secara keseluruhan jumlah wajib pajak di Kota Palu berjumlah 10.7581 yang terdiri dari 8 kecamatan. Melihat jumlah wajib pajak yang sangat banyak, maka dapat dikatakan bahwa luas ruang pelayanan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu masih sangat kecil dan tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak di Kota Palu.

Hal tersebut juga diperkuat oleh pengamatan yang dilakukan peneliti, yang melihat tampilan fisik gedung maupun ruang layanan dan perparkiran masih belum memadai. Peneliti juga melihat bahwa para wajib pajak terkadang kebingungan untuk sampai ke kantor pelayanan pajak Kota Palu disebabkan letaknya tersembunyi, sementara banyak para wajib pajak yang tidak mengetahui secara pasti letak pelayanan pajak di Kota Palu dan ini menyebabkan kesadaran akan pembayaran pajak bumi dan bangunan menjadi rendah.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dalam hal tampilan fisik (*tangibles*) belum memadai, artinya tampilan fisik seperti ruang layanan dan perparkiran kurang memberikan kenyamanan bagi wajib pajak karena sempit dan tidak beraturan dan ini dapat mempengaruhi para wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak yang dalam hal ini pajak bumi dan bangunan. Dampak dari hasil tersebut dapat dilihat dari perkembangan realisasi pajak bumi dan bangunan di Kota Palu yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun demikian realisasi yang didapatkan tidak memenuhi target yang ditetapkan di mana pada 2012 (72,98%), 2013 (69,21%) dan 2014 (88,80%) sehingga dapat dikatakan bahwa hal tersebut disebabkan oleh kondisi tampilan fisik pelayanan yang kurang mendukung.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak kurang puas dengan apa yang diharapkannya yaitu pelayanan yang berkualitas sebagaimana dikatakan Usmara (2003:231) bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Artinya jika pelanggan atau wajib pajak merasakan layanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya maka mereka merasakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan berkualitas, begitu juga sebaliknya.

Kemudian Tjiptono dan Diana (2000:59) menyatakan ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

b. Reliability (Kehandalan)

Aspek *reliability* (kehandalan) dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dalam bentuk kemampuan dan keakuratan yang berdampak pada tingginya tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pelayanan PBB. Hal senada dikemukakan Loveloc & Wright dalam Gunawan dan Djati (2011:33) yang menyatakan perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Adapun yang dimaksud dengan *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini yaitu mengenai masalah kemampuan memberikan layanan dan keakuratan pelayanan.

Hasil tersebut sebenarnya sudah menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah memiliki kemampuan yang memadai, namun hal itu belum cukup karena hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai terkadang masih memerlukan sikap dan tindakan dari para wajib pajak untuk menegur baru mereka bertindak dan ini mengindikasikan bahwa mereka juga memiliki kelemahan dalam hal tersebut. Namun secara umum mereka telah menunjukkan kemampuannya dalam memberikan layanan yang berkualitas, terutama dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan.

Hasil dan uraian yang dikemukakan menyimpulkan bahwa pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan karena hal tersebut merupakan rutinitas pekerjaan mereka

sehingga dengan demikian mereka memiliki kemampuan yang tidak perlu diragukan lagi.

Keakuratan layanan yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas melalui keakuratan dalam merespon para wajib pajak. Kemudian keakuratan dalam pelayanan juga dapat ditunjukkan dengan memberikan informasi dengan jelas dan mudah kepada para wajib pajak. Informasi yang jelas ditunjukkan melalui pemberian data-data dari para wajib pajak yang belum melunasi pembayaran pajak bumi dan bangunannya. Meskipun secara umum mereka memberikan layanan yang akurat dalam hal data-data wajib pajak, namun dalam waktu pelayanan mereka masih terkendala, banyaknya keluhan yang menunjukkan bahwa pegawai pemberi layanan sering tidak berada di tempat pelayanan sehingga membuat para wajib pajak sering menunggu untuk dilayani. Di samping itu, dari segi jumlah yang memberikan layanan, mereka masih sangat minim, hanya berjumlah 3 orang yang bertugas melayani wajib pajak yang membayar PBB.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah menarik, artinya dapat menarik minat para wajib pajak namun masih terdapat keluhan wajib pajak seperti informasi yang kurang jelas dari dinas sehingga membuat masyarakat sebagai wajib pajak tidak dapat mengetahuinya. Pengamatan peneliti menunjukkan, ketidaktahuan para wajib pajak terhadap informasi disebabkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang juga rendah sehingga mereka tidak memperdulikan kewajiban mereka. Hal ini terlihat dari banyaknya surat pembayaran pajak yang masih tersisa di kelurahan yang membuat mereka memiliki tagihan yang belum

terbayarkan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dan ini membuat para wajib pajak merasa bahwa mereka kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai tagihan mereka, sementara untuk meningkatkan keakuratan pelayanan, pegawai di dinas menunjukkan rincian tagihan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Selain itu peneliti juga mengamati bahwa pegawai pemberi layanan sering tidak berada ditempat pada jam pelayanan. Hasil pengamatan tersebut didukung oleh data dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu yang menampilkan bahwa realisasi PBB selama 3 tahun terakhir kurang sesuai dengan yang diharapkan, artinya target yang ditetapkan tidak sesuai dengan realisasi yang dicapai.

Berdasarkan uraian dan hasil pembahasan secara keseluruhan terkait dengan kehandalan (*reliability*) maka disimpulkan bahwa pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan dengan kemampuan tersebut mereka dapat memberikan pelayanan yang akurat kepada para wajib pajak terkait dengan data-data, namun dalam hal waktu pelayanan pegawai pemberi layanan terkadang belum ada di tempat sehingga membuat wajib pajak menunggu dan pulang sebelum dilayani.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan sikap peduli yang ditunjukkan oleh pemberi layanan yang berupa respon terhadap segala keluhan atau masukan yang diberikan oleh penerima layanan. Adapun yang dimaksud *responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah tanggap dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dan ketanggapan dalam menangani keluhan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Ketanggapan yang dimiliki pegawai pemberi layanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah mereka tunjukkan melalui kemauan mereka membantu para wajib pajak yang kurang memahami alur pelayanan pajak bumi dan bangunan, selain itu dalam memberikan pelayanan petugas telah disediakan di depan pintu pelayanan untuk mengarahkan para wajib pajak yang dilayani sehingga dengan demikian, wajib pajak langsung mengarah kepada para pemberi layanan yang berkaitan dengan kebutuhan layannya. Disimpulkan bahwa ketanggapan yang dilihat dari kesediaan pegawai membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan menunjukkan bahwa pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu pegawai memilikirespon yang cepat dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan, terutama dalam membantu wajib pajak yang kurang mengerti terhadap alur pelayanan pajak bumi dan bangunan.

Selain melihat kesediaan pegawai membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu, maka selanjutnya dapat dilihat kecepatan dan tanggap terhadap keluhan wajib pajak. Pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan, namun di sisi lain masih terlihat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan sebenarnya tidak didapatkan dari individu yang memberikan layanan, tetapi pada lembaga yang dalam hal ini Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu yang kurang cepat dan kurang tanggap jika terdapat hal-hal yang tidak diinginkan seperti masalah kelistrikan maupun penanganan keluhan yang terkadang masih lambat.

Keterlambatan dalam pelayanan yang diuraikan bisa saja disebabkan oleh kesalahan teknis sehingga berdampak pada pelayanan secara keseluruhan. Sementara itu, Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) menyatakan bahwa *responsiveness* adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas. Kemauan yang dimiliki pegawai dalam pelayanan dapat membantu ketanggapan dari layanan yang diberikan, karena dengan adanya kecepatan dan ketanggapan yang diberikan, maka informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak dapat diberikan dengan cepat. Melihat hasil dan uraian yang dikemukakan maka disimpulkan bahwa dari segi kecepatan dan ketanggapan dapat dikatakan cukup, karena masih terdapat kesalahan teknis seperti masalah kelistrikan dan keluhan yang tidak dilanjutkan secara cepat.

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka disimpulkan bahwa respon pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu kurang cepat tanggap, hal ini dilihat dari keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh masalah teknis seperti gangguan kelistrikan dan respon pegawai yang kurang tanggap terhadap wajib pajak yang ditunjukkan oleh adanya pelanggan yang menunggu di ruang pelayanan yang sedang menunggu pelayanan, di mana hal tersebut disebabkan oleh kedatangan pegawai pemberi layanan tidak tepat waktu sehingga membuat wajib pajak menunggu.

d. Assurance (Jaminan)

Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat ditunjukkan oleh jaminan pelayanan yang diberikan, karena kebanyakan saat ini hal tersebut tidak dimiliki oleh jasa pemberi layanan sehingga dengan mudah membuat kepercayaan dari mereka yang diberi layanan menjadi berkurang. Adapun yang dimaksud *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini adalah jaminan pelayanan yang

dapat dipercaya dan jaminan atas pengetahuan pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Keberadaan sistem layanan yang *modern* di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sebenarnya menjadi salah satu cara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dengan hal tersebut kualitas pelayanan yang diinginkan dapat tercapai. Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepercayaan dari pelayanan tersebut, karena jika pelayanan yang diberikan terdapat kecurangan maka dapat dikatakan pelayanan yang buruk akan tercipta. Namun bila melihat hasil penelitian ini, maka dapat dikatakan pelayanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah menunjukkan kepercayaan kepada para wajib pajak.

Melihat hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dilihat jaminan atas pelayanan yang dapat dipercaya menunjukkan bahwa pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya disebabkan oleh adanya sistem komputerisasi sehingga dapat menghindari kecurangan dalam pelayanan.

Selain membahas masalah jaminan kepercayaan, selanjutnya dapat dilihat masalah jaminan atas pengetahuan dalam pelayanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu. Peningkatan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu mengindikasikan bahwa dalam memberikan pelayanan mereka menunjukkan kualitasnya, di mana kualitas pelayanan yang mereka dapatkan disebabkan oleh pengetahuan dari pegawai yang berkompeten di bidangnya. Penguatan tersebut tentunya dapat meningkatkan kualitas

pelayanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dan tentunya memberikan kemudahan bagi para wajib pajak yang dilayani.

Melihat hasil-hasil yang dikemukakan terkait dengan pengetahuan pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu disimpulkan pengetahuan mereka sangat memadai, artinya pegawai-pegawai tersebut memiliki pengetahuan yang baik di bidangnya, pengetahuan tersebut didapatkan dari rutinitas mereka sebagai pemberi layanan PBB dan itu menjadi pengetahuan mereka dalam melayani.

Berdasarkan hasil pembahasan *assurance* (jaminan) secara keseluruhan maka disimpulkan bahwa pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu menunjukkan kepercayaan dan pengetahuan pelayanan mereka kepada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak merasa bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka memiliki kualitas yang diharapkan oleh wajib pajak.

e. Empathy (Empati)

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu kepada wajib pajak usaha yang ditunjukkan pemberi layanan atas kebutuhan penerima layanan. Adapun empati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perhatian individu dan usaha mengetahui keinginan dan merasakan apa yang dirasakan wajib pajak. Pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memberikan perhatian yang tinggi kepada para wajib pajak yang ditunjukkan oleh perhatian pegawai dalam menanyakan masalah dan kesulitan yang dihadapi wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki empati terhadap wajib pajak yang melakukan pembayaran

pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Melihat hasil tersebut, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal empati dalam penelitian ini telah dimiliki pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu yang ditunjukkan melalui perhatian individu yang diberikan pegawai kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Usaha pegawai mengetahui keinginan dan merasakan apa yang dialami oleh wajib pajak. Hasil penelitian menggambarkan bahwa dalam hal empati yang dimiliki pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu bahwa mereka telah menunjukkan empatinya kepada para wajib pajak, hal itu ditunjukkan melalui usaha yang ditunjukkan pegawai dalam mengetahui keinginan wajib pajak yang ingin dilayani. Hal ini terlihat juga pada hasil sebelumnya dalam hal ketanggapan/daya tanggap yang menunjukkan bahwa pegawai mendatangi wajib pajak yang kurang memahami prosedur pelayanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Melihat hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki empati yang tinggi yang ditunjukkan oleh kemauan mereka mengetahui apa yang diinginkan dan dirasakan oleh wajib pajak, seperti mereka bertanya dan berkomunikasi dengan wajib pajak yang merasa kesulitan dalam proses dan prosedur pelayanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Berdasarkan hasil secara keseluruhan terkait dengan aspek empati dalam penelitian ini disimpulkan bahwa pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki empati yang

tinggi yang ditunjukkan dengan perhatian individu dan usaha mereka dalam mengetahui keinginan dan merasakan apa yang dialami wajib pajak melalui sikap yang mendatangi dan melakukan komunikasi dengan wajib pajak terkait dengan proses dan prosedur pelayanan pajak bumi dan bangunan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa kualitas layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu belum maksimal disebabkan tampilan fisik ruang pelayanan kurang nyaman karena tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang begitu banyak dan perpustakaan yang tidak beraturan, kemudian keakuratan waktu pelayanan belum sesuai yang diharapkan karena pada waktu pelayanan pegawai pemberi layanan terkadang belum ada di tempat sehingga membuat wajib pajak menunggu, serta respon pegawai yang kurang tanggap disebabkan oleh gangguan teknis seperti masalah kelistrikan.

Rekomendasi

Direkomendasikan kepada kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu agar menyesuaikan keadaan ruang pelayanan dengan jumlah nasabah yang banyak, menata kembali perpustakaan, menegur pegawai pemberi layanan agar dapat bekerja sesuai waktu yang ditentukan serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang pelayanan seperti menyediakan mesin untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan yang kurang maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul “Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palu”. Ucapan terima kasih penulis kepada berbagai pihak yang telah mendorong dalam menyelesaikan artikel ini, terutama diucapkan terima kasih kepada Ketua dan Anggota Tim Pembimbing, Prof. Dr. Sultan M, M.Si., dan Dr. Hasbullah, M.Si. dengan penuh ketelitian memberikan bimbingan dan arahan yang menyempurnakan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Service Quality Dalam Pemasaran*. Edisi Kedua Jilid Empat.
- Mouw, Erland. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Daerah (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal UNIERA*, Volume 2 Nomor 2; Hal. 92-103.
- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, Valarie A. 1991. Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organization Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, Vol. 30, No. 3. pp. 335-364.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J3 J Learning,
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Amara Books.
- Yazid, 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.