

**QUALITY CORRELATION PELAYANAN DAN KINERJA APARATUR  
PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN KOTA PALU**

**Oleh**

**Ade Irma**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu**

**E-mail: [adeirmaoke6@gmail.com](mailto:adeirmaoke6@gmail.com)**

**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.

**Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy.**

**PENDAHULUAN**

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit.

Perubahan sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralisasi dengan pelimpahan sebagian besar urusan pemerintahan kepada daerah merupakan tonggak awal perubahan sistem ketatanegaraan. Pelimpahan penyelenggaraan urusan tersebut disertai dengan desentralisasi fiskal untuk membiayai penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada daerah.

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

memenuhi 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).

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*publik service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Melihat uraian tersebut, maka dapat dilihat bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah untuk kepentingan masyarakat demikian halnya juga pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) merupakan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) pemerintah Kota Palu yang mengelola pendapatan daerah kota Palu yang juga salah satu fungsinya melayani masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), semakin dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang efisien, efektif, kooperatif dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat (wajib pajak) selaku subyek pajak.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam menjalankan tugasnya mengemban visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu “Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan berkelas dunia, yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat”. Tugas pokok DJP adalah melaksanakan sebagian tugas pokok kementerian Keuangan di bidang penerimaan Negara yang berasal dari pajak sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki 3 (tiga) fungsi yaitu:

1. Penyuluhan yaitu melakukan aktivitas yang mengarah pada pemahaman masyarakat terhadap pajak sehingga masyarakat tahu hak dan kewajiban dalam hal perpajakan
2. Pelayanan yaitu DJP menyediakan barang dan jasa yang menjadi hak Wajib Pajak seperti penyediaan tempat pelayanan yang nyaman, berbagai formulir yang diperlukan oleh wajib pajak, informasi yang jelas tentang pemenuhan kewajiban perpajakan dan berbagai contoh pelayanan lainnya.

3. Pengawasan yaitu memantau aktivitas kewajiban wajib dari menghitung, membayar hingga melapor pajaknya.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai hubungan dengan wajib pajak dalam pemberian pelayanan di bidang pajak bumi dan bangunan, sehingga sudah seharusnya memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai salah satu *stakeholder* yang menuntut agar pelayanan yang diterima sebanding dengan pemenuhan kewajiban perpajakan mereka. Mengingat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi daerah, maka Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah perlu mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasanya.

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.

Tidak hanya pada tampilan fisik Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) 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.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Dalam penelitian, penggunaan metodologi merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil-hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara valid, reliabel, dan obyektif dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan sebagai suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi publik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup tiga hal, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi sebagaimana diuraikan berikut:

### 1) Observasi

Dimaksudkan sebagai upaya untuk menangkap fenomena-fenomena, realitas atau situasi objektif terkini dari kegiatan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu yang sedang berlangsung. Observasi atau pengamatan lapangan ini dilakukan oleh peneliti dalam kunjungan

untuk melakukan wawancara dan diskusi terfokus di lokasi studi.

### 2) Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap para informan yang dianggap sebagai individu yang banyak mengetahui dan memiliki informasi yang pokok dan dibutuhkan dalam penelitian.

### 3) Dokumentasi

Penelusuran atau pemeriksaan atas dokumen yang digunakan dalam bentuk tertulis. Hal ini dimaksudkan untuk memperkaya pemahaman peneliti akan konsep dan wacana terkait dengan kinerja dan pelayanan publik baik secara teoritik (konseptual) maupun politik (kebijakan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) Kota Palu dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Palu Nomor 19 Tahun 2008 dengan menindaklanjuti Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Palu untuk tercapainya efektivitas dan peningkatan kinerja organisasi.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak yang turut menyumbangkan dana bagi pembangunan bangsa, khususnya untuk pembangunan daerah. Hal ini dikarenakan hasil penerimaan PBB sebesar 64,8% dikembalikan ke Pemerintah Daerah. Gambaran pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu mencakup berbagai hal, di antaranya seperti target dan realisasi PBB Kota Palu, Prosedur pelayanan PBB,

Persyaratan PBB, Gambaran tantang Pegawai Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta gambaran Wajib Pajak Kota Palu pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Pentingnya faktor pelayanan memang sudah tidak dapat dihindari lagi oleh keadaan saat ini, termasuk pada pelayanan perpajakan. 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. Pajak sebagai instrumen utama kebijakan fiskal yang sangat penting untuk mengendalikan pertumbuhan ekonomi. Penerimaan pajak memiliki peranan yang strategis dalam menunjang operasi fiskal pemerintah. Pajak disamping sebagai sumber penerimaan utama negara (*budgetary*) juga mempunyai fungsi sebagai alat untuk mengatur (*regulatory*) dan mengawasi kegiatan-kegiatan swasta dalam perekonomian. Penerimaan pajak dapat berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak bumi bangunan, maupun pajak-pajak lainnya.

penting bagi aparaturnegara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar para wajib pajak memiliki kesadaran atas pembayaran pajaknya. 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. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu kepada wajib pajak seperti fasilitas fisik serta sarana dan prasarana lainnya akan mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak. Semakin wajib pajak merasakan nilai *tangible* yang diberikan dinas maka semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya.

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.

Untuk mengetahui hal tersebut maka dapat dilihat dari hasil wawancara dari Kepala Seksi Pelayanan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Yonrizal S.Sos., yang menyatakan bahwa:

Gedung yang kami gunakan dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak masih layak digunakan seperti ruang tunggu maupun parkir, namun jika melihat kualitas dari ruang pelayanan dan tempat parkir masih belum dapat dikatakan baik karena ruangannya masih sempit dan ruang parkir yang belum tertata, karena

terkadang para wajib pajak bingung harus parkir dimana (Hasil wawancara tanggal 07 November 2014).

Hasil tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Wajib Pajak, Ibu Yuyun, yang menyatakan bahwa:

Secara fisik gedung pelayanan di DPPKAD kota palu cukup memadai, karena saya melihat masih banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan tampilan fisik pelayanan, seperti keadaan gedung yang tersembunyi, sarana dan prasarana yang kurang mendukung seperti keterbatasan peralatan komputer dan sebagainya (Hasil wawancara tanggal 09 Februari 2015).

Melihat hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa 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.

Berdasarkan hasil pembahasan secara keseluruhan dari aspek tampilan fisik (*tangibles*) disimpulkan bahwa aspek tersebut cukup memadai, karena meskipun dari segi kesopanan dan tampilan pegawai sudah ditunjukkan oleh pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu,

namun dari segi tampilan fisik lainnya seperti ruang pelayanan dan parkir yang disediakan belum memadai yang artinya bahwa ruang pelayanan yang ada kurang sesuai dengan jumlah wajib pajak yang dilayani setiap harinya dan perparkiran yang tidak tertata sehingga membuat wajib pajak kebingungan dalam melakukan parkir kenderaannya.

#### **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. Kaitannya dengan penelitian ini, pendapat tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu kepada wajib pajak harus sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh wajib pajak, seperti masalah kemampuan pemberi layanan harus memadai, begitu juga dengan tingkat keakuratan pelayanan harus dapat ditunjukkan agar wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi menunaikan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Adapun yang dimaksud dengan *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini yaitu mengenai masalah kemampuan memberikan layanan dan keakuratan pelayanan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Yonrizal S.Sos., yang menyatakan bahwa:

Dilihat dari kemampuan memberikan layanan, pegawai yang ada sudah memadai karena mereka hanya



ditugaskan untuk melayani wajib pajak, sehingga kemampuan mereka sudah terjamin (Hasil wawancara tanggal 07 November 2014).

Kemudian hasil wawancara dengan Wajib Pajak dari PT. Haji Kalla, Reza Septiana Putri, S.E., yang menyatakan bahwa dari segi kemampuan, mereka sudah memilikinya dan itu merupakan tugas mereka sehari-hari sehingga dapat dikatakan bahwa kemampuan mereka memadai (Hasil wawancara tanggal 02 Desember 2014). Data dari hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memiliki kemampuan dalam melayani karena mereka telah melakukan dan memberikan pelayanan setiap hari ke para wajib pajak sehingga membuat kemampuan mereka dalam memberikan layanan tidak dapat diragukan lagi karena sudah terjamin.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Wajib Pajak, Safruddin Parigabe yang menyatakan bahwa mereka semua memiliki kemampuan dalam melayani wajib pajak, karena saya melihat mereka yang melayani sangat cepat dengan mengaplikasikan komputer (Hasil wawancara tanggal 03 November 2014). Hasil tersebut menggambarkan bahwa tingkat kehandalan yang diberikan oleh pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memadai, artinya bahwa pegawai memiliki kemampuan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam memberikan pelayanan. Hasil tersebut dipertegas oleh hasil wawancara dengan Wajib Pajak, Ibu Yuyun, yang menyatakan bahwa:

Pegawai-pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan sudah menunjukkan kemampuan mereka, karena saya melihat mereka berkerja dengan baik tanpa kendala dan mereka

memiliki kemampuan yang memadai untuk menunjang pelayanan (Hasil wawancara tanggal 09 Februari 2015).

Hasil tersebut memperjelas dan mempertegas hasil sebelumnya bahwa dalam memberikan layanan pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah memiliki kemampuan yang memadai dan ini artinya bahwa dalam hal kemampuan memberikan layanan mereka sudah tidak dapat diragukan lagi dan ini merupakan bagian dari pelayanan yang berkualitas diberikan oleh dinas dan ini menunjukkan tingkat kehandalan yang ditunjukkan oleh pegawai sangat baik.

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* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat atau juga dapat dikatakan bahwa *responsiveness* adalah keinginan para staf

untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan 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. Untuk mengetahui hal tersebut maka dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Wajib Pajak dari PT. Haji Kalla, Reza Septiana Putri, S.E., yang menyatakan bahwa pegawai pajak ini memiliki respon yang cepat saat membantu wajib pajak yang membutuhkan bantuan untuk dilayani (Hasil wawancara tanggal 02 Desember 2014). Selanjutnya hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Yonrizal S.Sos., yang menyatakan bahwa semua pegawai di dinas ini wajib membantu jika terdapat para wajib pajak yang kurang mengerti dengan pelayanan pajak (Hasil wawancara tanggal 07 November 2014).

Hasil tersebut menunjukkan tingkat ketanggapan pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu sudah baik. *Responsiveness* dalam hal ini dapat dikatakan sebagai respon atau kesiapan pemberi layanan dalam membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pegawai dalam melayani wajib pajak.

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)**

*Assurance* (jaminan) merupakan jaminan yang diberikan pemberi layanan yang dalam hal ini Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu kepada para wajib pajak. Jaminan tersebut dapat berupa kepercayaan maupun pengetahuan sehingga membuat para wajib pajak merasa tenang dan nyaman saat dilayani.

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. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Yonrizal S.Sos., yang menyatakan bahwa:

Berbicara mengenai pelayanan yang dapat dipercaya, pegawai di dinas ini memberikan pelayanan menggunakan sistem komputerisasi jadi tidak ada transaksi yang dilakukan pegawai kami diluar sistem sehingga saya menjamin bahwa pelayanan yang kami berikan dapat dipercaya (Hasil wawancara tanggal 07 November 2014)

Hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa pegawai pemberi layanan pajak bumi dan bangunan di Dinas

Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh wajib pajak, hal itu ditunjukkan oleh adanya sistem pelayanan yang menggunakan sistem *online* sehingga dapat menghindari kesalahan dari pelayanan yang diberikan.

Keberadaan sistem layanan yang *modern* tersebut 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.

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. Untuk mengetahui hal tersebut, maka dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Yonrizal S.Sos., yang menyatakan bahwa kami selaku pemberi layanan dengan penuh kesiapan untuk memahami apa yang diinginkan wajib pajak yang dilayani (Hasil wawancara tanggal 07 November 2014). Selanjutnya hasil wawancara dengan Wajib Pajak, Ibu Yuyun, yang menyatakan bahwa:

Pegawai yang melayani kami telah menunjukkan perhatian mereka kepada wajib pajak, itu merupakan suatu keharusan karena kami selaku wajib pajak adalah pelanggan yang sedianya harus dihormati dan dilayani dengan baik (Hasil wawancara tanggal 09 Februari 2015).

Hasil wawancara tersebut menggambarkan bahwa dalam hal empati, pegawai pemberi layanan di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu menunjukkannya dalam bentuk perhatian individual kepada para wajib pajak. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan peneliti yang melihat petugas di ruang pelayanan mendatangi wajib pajak yang kurang memahami prosedur pelayanan sehingga dengan demikian dapat memudahkan wajib pajak. Perhatian individu juga diberikan pegawai dalam bentuk senyuman kepada para wajib pajak yang datang ke ruangan pelayanan.

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

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 *tangibles* (tampilan fisik) ruang pelayanan kurang sesuai dengan jumlah wajib pajak yang banyak dan keberadaan parkir yang tidak beraturan, kemudian *reliability* (kehandalan) dalam hal 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 *responseveness* (daya tanggap) menunjukkan respon pegawai yang kurang tanggap disebabkan oleh gangguan teknis seperti masalah kelistrikan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka disarankan kepada kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu agar menyesuaikan keadaan ruang pelayanan dengan jumlah wajib pajak yang banyak, menata kembali perparkiran, 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.

### DAFTAR PUSTAKA

[1] At Thariq, Alfian Nur. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi

Kependudukan). *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2013, 1 (3) : 331-345.

- [2] Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [3] Fahmi, Ridha. 2008. *Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Faktor-Faktor Manajerial yang Mempengaruhinya di Kota Lhokseumawe. Tesis tidak diterbitkan*. Medan: Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- [4] Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Edisi kesebelas. Jilid 1. Jakarta : PT. Intan Sejati Klaten.
- [5] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Indeks.
- [6] Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Service Quality Dalam Pemasaran*. Edisi Kedua Jilid Empat.
- [7] Mouw, Erland. 2013. Kualitas Pelayanan Publik di Daerah (Sebuah Kajian Teoritis). *Jurnal UNIERA*, Volume 2 Nomor 2; Hal. 92-103.
- [8] 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.
- [9] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN