

## MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN BADAN KEUANGAN DAERAH

Noora Fithriana<sup>1</sup>; Moses Irwanto<sup>2</sup>; Sugeng Rusmiwari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

e-mail: <sup>1</sup>[noora.fithriana@unitri.ac.id](mailto:noora.fithriana@unitri.ac.id); <sup>2</sup>[mosesirwanto34@gmail.com](mailto:mosesirwanto34@gmail.com); <sup>3</sup>[sugengrusmiwari@yahoo.co.id](mailto:sugengrusmiwari@yahoo.co.id)

**Abstrak:** Tujuan penelitian mengetahui pelayanan prima PBB. Penelitian berlokasi di Kantor Badan Keuangan Daerah di Kota Batu. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan mewawancarai informan, mengamati pelayanan pajak dan mendokumentasikannya. Informan penelitian adalah pegawai dan wajib pajak Badan Keuangan Daerah. Penelitian ini juga mendapatkan data sekunder dari Badan Keuangan Daerah. Data penelitian telah dianalisis dengan mereduksi, menyajikan, memverifikasi dan menarik kesimpulan. Untuk mengetahui pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan Daerah digunakan “konsep A 6”. Hasilnya, diketahui bahwa Badan Keuangan Daerah menyelenggarakan pelayanan PBB dengan prima. Petugas PBB melayani dengan sikap (*Attitude*) ramah dan sabar. Perhatian (*Attention*) diberikan dalam bentuk mendengar dan memproses keluhan dan keberatan dari wajib pajak. Pelayanan dilakukan dengan tindakan (*Action*) cepat, tepat dan interaktif. Kemampuan (*Ability*) petugas bersesuaian dengan bidang tugas dan fungsi. Penampilan (*Appearance*) fisik petugas pelayanan ditunjukkan dengan berseragam rapi, sedangkan penampilan non-fisik dengan tutur kata sopan dan berwibawa. Tanggungjawab (*Accountability*) pelayanan ditunjukkan dengan menyediakan stan pembayaran, layanan informasi dan menyelesaikan kebutuhan wajib pajaknya. Guna mewujudkan pelayanan prima PBB, perlu kiranya Badan Keuangan Daerah Kota Batu meningkatkan sikap dan tanggungjawab petugasnya.

**Kata kunci:** Pajak Bumi Bangunan; Pelayanan Prima

**Abstract:** The purpose of research found out an excellent service of land and building tax. The research located in the office of City Local Finance Agency of Batu. This research collected primary data by interviewing the informants, observing the service of land and building tax, and documenting it. The research informants were staffs and taxpayers at City Local Finance Agency of Batu. This research got also secondary data from the City Local Finance Agency of Batu. The data were analyzed by reduction, displaying the data, verification, and drawn a conclusion. “A 6 concept” was used to find an excellent service of the land and building tax at City Local Finance Agency of Batu. The results found that City Local Finance Agency of Batu was doing excellently the land and building tax service. The tax staffs served with their patient and friendly attitude. The Agency gave attention by listening and processing the taxpayers’ complaints and objections. The Agency served by a quick, precise and interactive action. The staffs’ ability was consistent with their tasks and functions. The tax staffs showed their physical appearance by wearing neat uniform, while non-physically by influencing and speaking polite words. The Agency provided a booth to pay and serve, and completed the taxpayers’ needs as their service accountability. In order to meet the excellently service of land and building tax, the Agency needs to improve the attitude and accountability of their staffs.

**Keywords:** Excellent Service; Land And Building Tax

## **PENDAHULUAN**

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, menjadi wajib bagi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan (Barata dalam Priansa, 2017:54) dan mewujudkan kepuasan warga sebagai pelanggan. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan yang prima guna terwujudnya kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Kepmenpan 63/2003). Artinya, menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk memberikan pelayanan prima dengan menyelaraskan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab (Rohman, 2017). Pelayanan prima memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan oleh Pemerintah, serta acuan pengembangan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Pelayanan publik saat ini dapat dikatakan masih belum maksimal. Dalam pelayanan pajak, misalnya, masyarakat sudah melaksanakan tanggungjawab dengan membayar iuran pajak yang telah dibebankan kepadanya namun pelayanan yang mereka dapatkan belumlah prima. Belum primanya pelayanan pajak terlihat dari tingginya pengaduan di perpajakan karena masih kurangnya pelayanan dan harmonisasi yang diberikan petugas di kantor pajak kepada wajib pajak (Azzura, 2016). Karena memberikan pelayanan publik menjadi suatu kewajiban organisasi sehingga setiap instansi yang berhadapan langsung dengan pelanggan akan berupaya untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Pada pelayanan bidang kesehatan masyarakat, wujud dari usaha Pemerintah memberikan pelayanan prima dalam kesehatan kaum lanjut usia adalah Posyandu Lansia. Hasilnya dideskripsikan oleh penelitian Jannah (2016) melalui “konsep A 4” pelayanan prima.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu. Kendala pemungutan PBB yang telah dialihkan dari pemerintah pusat ke daerah adalah perbedaan data tunggakan, serta keterlambatan pencatatan yang menyebabkan data tunggakan tersebut ganda sehingga wajib pajak merasa keberatan dalam membayar PBB (Baok, Sasongko, & Rifa'i, 2020). Badan Keuangan Daerah merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang menjalankan pelayanan dalam retribusi dan pemungutan pajak daerah di Kota Batu, termasuk pula PBB dengan nilai lebih dari 500 ribu rupiah. Pelaksanaan pelayanan PBB di Badan Keuangan Daerah Kota Batu menurut instansi sudah cukup, akan tetapi menurut pengakuan masyarakat jangka waktu penyelesaian masih tergolong lama (Bungalawele & Bagus, 2019). Hal-hal seperti waktu dan proses merupakan tanggungjawab instansi dalam mewujudkan pelayanan PBB yang prima.

## **METODE PENELITIAN**

Kegiatan penelitian telah dilaksanakan pada November 2019 di kantor Badan Keuangan Daerah di Kota Batu dengan metode kualitatif. Digunakannya metode ini untuk mengetahui secara mendalam pelayanan prima PBB. Data primer dan sekunder dikumpulkan dalam penelitian. Data sekunder dari SOP dan Profil Badan, sedangkan data primer terkumpul melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Informan yang diwawancarai terdiri dari: tiga orang

pegawai (Kepala Sub-Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, Staff Pengolah Data Pendataan, Pemetaan, dan Penilaian dan Staff Pengelola Data dan Informasi Perpajakan) dan tiga wajib pajak yang sedang melakukan pengurusan PBB. Keabsahan data telah dilakukan dengan triangulasi metode, dimana data wawancara didukung dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan triangulasi metode, maka hasil penelitian dapat dianggap absah untuk selanjutnya dilakukan analisis data secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2018:133). Di dalam menganalisis data, telah dilakukan reduksi, penyajian data, verifikasi hingga menarik kesimpulan dari informasi-informasi yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Keuangan Daerah dibentuk dengan Perda Kota Batu 5/2016 sebagai unsur penunjang urusan pemerintahan yang berwenang di bidang keuangan daerah. Tujuan pembentukannya untuk mewujudkan tata kelola keuangan dan pendapatan pajak daerah yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan pembentukan ini, Badan Keuangan Daerah menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai penunjang keuangan daerah Kota Batu. Salah satunya adalah pelayanan PBB, yaitu pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terhutang ditentukan oleh keadaan objek, yaitu bumi/tanah/atau bangunan (Suwandy, 2016:59). Sehubungan dengan pelayanan PBB, maka dikembangkan sistem pelayanan yang baik dengan SOP pelayanan (Prawoto, 2015:450) yang mencakup tata cara: (1) penyelesaian penentuan kembali tanggal jatuh tempo pembayaran; (2) penanganan permohonan dari wajib pajak untuk mengajukan pengurangan atas PBB yang terhutang; (3) penerbitan SPPT PBB; (4) penyampaian SPPT PBB; dan (5) penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran PBB.

“Konsep A 6” digunakan untuk mengetahui pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu. Konsep pertama ialah sikap (*attitude*) yang merupakan unsur terpenting dalam rangka pelayanan prima. Sikap (*Attitude*) meliputi penampilan yang sopan dan serasi dan bersikap menghargai (Barata, 2003:31). Sikap dapat pula diartikan sebagai perangai petugas pelayanan yang ramah, tersenyum, sopan dan penggunaan bahasa yang baik. Sikap-sikap ini haruslah ditonjolkan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan dengan sikap sabar dan ramah. Sikap petugas ini diketahui dari wajib pajak, bahwa “Pelayanannya sudah bagus. Sementara ini kesabarannya juga bagus.” (Wawancara dengan Wajib Pajak, tanggal 25 November 2019) Dari observasi di lapangan dan dokumentasi juga diketahui bahwa petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya bersikap ramah, sabar dan bisa menghargai. Petugas melayani dengan ramah dan menjelaskan dengan sabar dan berulang-ulang kepada wajib pajak sehingga kelengkapan berkas pengurusan dapat dipahami. Dengan begitu dapat diketahui bahwa sikap (*attitude*) pelayanan sudah baik karena dilakukan dengan ramah, sabar dan menghargai wajib pajak dengan penjelasan yang mudah dimengerti. Namun, diketahui pula bahwa sikap senyum, salam dan sapa belum sepenuhnya diterapkan di Badan Keuangan Daerah Kota Batu.

Konsep kedua ialah perhatian (*attention*). Konsep perhatian adalah kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117). Perhatian juga

merupakan kepedulian pegawai kepada pelanggan, akan kebutuhan dan keinginan maupun keluhan (Barata, 2003:31). Dari hasil penelitian, diketahui bahwa perhatian (*attention*) pelayanan ditunjukkan jika wajib pajak datang untuk mengurus di kantor. Misalnya jika wajib pajak mengajukan keberatan pembayaran pajaknya, maka “Keberatan diterima sepanjang memenuhi syarat dalam peraturan daerah dan peraturan walikota” (Wawancara dengan Kepala Sub-Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, tanggal 18 November 2019). Bentuk perhatian pelayanan adalah mendengarkan keluhan dan keberatan wajib pajak, menerimanya, kemudian memprosesnya sesuai dengan Perwali Kota Batu 8/2013. Di dalam peraturan ini disebutkan bahwa wajib pajak dapat mengajukan keberatan atas: (a) Penetapan sebagai Wajib Pajak, dan (b) Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Dalam observasi di lapangan dan dokumentasi, diketahui pula upaya mendatangi masyarakat untuk pembayaran atau pelunasan menggunakan “Mobil Keliling” sehingga wajib pajak dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, Badan Keuangan Daerah Kota Batu sudah memberikan perhatian (*attention*) dalam pelayanan dengan mendengarkan keluhan dan keberatan bagi wajib pajak yang datang ke kantor, hingga memproses keluhan dan keberatan itu sesuai dengan peraturan walikota. Bentuk perhatian lainnya ialah “Mobil Keliling”, yang dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan.

Unsur ketiga dari pelayanan prima adalah tindakan (*action*). Konsep tindakan (*action*) merupakan kegiatan nyata dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Barata, 2003:31), hendaknya memiliki prinsip cepat, tepat (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117). Dari hasil penelitian, diketahui bahwa Badan Keuangan Daerah Kota Batu bertindak cepat dan tanggap dalam memproses berkas-berkas pengurusan PBB. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Staff Pengolah Data Pendataan, Pemetaan, dan Penilaian yang bertindak “Secepatnya mengerjakan berkas kalau tidak ada kendala. Kendala masyarakat adalah hanya tahu lokasinya tetapi tidak tahu datanya sehingga diragukan.” (Wawancara, tanggal 18 November 2019) Dari hasil observasi di lapangan diketahui bahwa seorang wajib pajak yang sudah memiliki nomor antrian akan dipanggil oleh petugas pelayanan dan ditanya perihal keperluannya. Petugas kemudian memproses keperluan wajib pajak tersebut meskipun memang prosesnya membutuhkan waktu sehingga wajib pajak harus sedikit menunggu. Mengenai tindakan dalam fungsi pelayanan, pada Pasal 3 Perwali Kota Batu 8/2013 diketahui bahwa Badan Keuangan Daerah Kota Batu diharuskan melakukan interaksi di dalam setiap tahapan pemungutan dengan wajib pajak. Oleh karena itu, dilakukan interaksi dalam tindakannya melayani keperluan wajib pajak. Dengan demikian, pelayanan diberikan dengan berinteraksi dalam setiap tahap pemungutannya dan memproses keperluan wajib pajak dengan tindakan (*action*) yang cepat, tanggap dan tepat.

Konsep keempat ialah kemampuan (*ability*), berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak (Barata, 2003:31). Kemampuan ini dimaksudkan sebagai tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas (Mukarom dan Laksana, 2018:112). Setiap pegawai diharuskan dapat memberikan pelayanan yang terbaik, dengan kemampuan atau keahlian di bidangnya masing-masing. Kemampuan perlu dimiliki oleh penyelenggara pelayanan agar terwujud pelayanan prima. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa petugas pelayanan bekerja sesuai porsi tugas dan bidang keahliannya. Hal ini sebagaimana disampaikan

oleh Staff Pengelola Data dan Informasi Perpajakan, “Tentu sesuai bidangnya. Dalam hal ini belajar sebulan sudah bisa. Jadi masalah keahlian itu semua yakin 100 persen bisa untuk pelayanan masyarakat, misalnya bagian PBB.” (Wawancara, tanggal 25 November 2019) Dari observasi di lapangan dan dokumentasi diketahui pula bahwa petugas pelayanan bekerja untuk melayani masyarakat sesuai dengan bidangnya dan melakukan koordinasi dan pemrosesan sesuai dengan struktur organisasinya. Dengan demikian, kemampuan (*ability*) petugas pelayanan sudah bersesuaian dengan bidang tugas, serta fungsinya.

Kelima ialah konsep penampilan (*appearance*). Penampilan pegawai menjadi bagian guna mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, baik penampilan yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri (Barata, 2003:31). Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dalam hal penampilan (*appearance*) petugas sudah berpakaian dinas rapi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh seorang wajib pajak dimana penampilan petugas “Sudah baik, sudah seragam, kemudian rapi” (Wawancara, tanggal 18 November 2019). Berdasarkan observasi dan dokumentasi, diketahui pula bahwa penampilan fisik petugas pelayanan sudah baik, dengan mengenakan pakaian dinas sesuai aturan. Penampilan fisik tersebut dilengkapi pula dengan penampilan non-fisik, dimana petugas bertutur kata halus, berwibawa ketika sedang melayani dan menyampaikan informasi. Sikap petugas ini diketahui dari wajib pajak, bahwa “kesopanannya bagus, tata bahasanya halus.” (Wawancara dengan Wajib Pajak, tanggal 25 November 2019) Dengan demikian, penampilan (*appearance*) petugas pelayanan dapat diketahui secara fisik dari seragam yang digunakannya dengan rapi dan secara non-fisik dari wibawa dan tutur katanya yang halus.

Terakhir, konsep tanggungjawab (*accountability*). Tanggungjawab (*Accountability*) adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan (Barata, 2003:31), yang diwujudkan melalui wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan (Mukarom dan Laksana, 2018:112). Dari hasil penelitian, diketahui bahwa wujud tanggungjawab pelayanan adalah “Secara proaktif harus turun mendekati masyarakat melalui “Pekan Panutan” yang diadakan bergiliran di seluruh desa dan kelurahan di Pemerintahan Kota Batu. Kedua, ketika ada acara Pemerintah Daerah membuka stan pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan PBB bisa langsung mengunjungi stan. Jadi, pertama pembayaran dan yang kedua, informasi. Ketika masyarakat ingin informasi lebih dalam tentang tunggakan pembayaran, misalnya, petugas membawa laptop atau PC sehingga dapat disajikan dan diberikan informasi kepada masyarakat.” (Wawancara dengan Kepala Sub-Bidang Penetapan dan Pengolahan Data, tanggal 18 November 2019) Gambar 1 menunjukkan stan pelayanan PBB yang disiapkan oleh Badan Keuangan Daerah dalam kegiatan “Pekan Panutan” di lingkungan Pemerintahan Kota Batu. Dengan demikian, tanggungjawab (*accountability*) pelayanan sudah baik yang ditunjukkan dengan menyediakan stan pembayaran dan layanan informasi bagi masyarakat dan petugas menyelesaikan kebutuhan wajib pajak. Namun, tanggungjawab petugas pelayanan dalam hal kedisiplinan waktu masih belum dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan loket pelayanan yang semestinya dibuka pukul 08.00 WIB, namun petugas masih belum datang.



**Gambar 1**  
**Stan Pelayanan dalam “Pekan Panutan”**



Sumber: Data Sekunder, 2019

Suatu pelayanan dapat dikatakan prima jika di dalam penyelenggaraannya, sebuah instansi mampu menyelaraskan keenam konsep: *Attitude* (sikap), *Action* (tindakan), *Ability* (kemampuan), *Appearance* (penampilan) dan *Accountability* (tanggungjawab). Melalui keenam “konsep A” ini dapat diketahui bahwa pelayanan PBB Badan Keuangan Daerah Kota Batu adalah prima. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Jannah (2016) yang menggunakan “konsep A 4” untuk mendeskripsikan Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia di Ponkesdes Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* atau perhatian, Tindakan (*action*) dan *Anticipation* (antisipasi). Dari sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan antisipasi (*anticipation*) pelayanan prima pada Posyandu Lansia sudah berjalan dengan baik, namun kenyataannya dalam hal tindakan (*action*) belum dibarengi dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Lain halnya dengan pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu, perhatian, tindakan, kemampuan, dan penampilan yang sudah baik dengan sikap dan tanggungjawab yang diberikan belumlah harmonis. *Attention* (perhatian) sudah diberikan dengan mendengarkan dan memproses keluhan dan keberatan wajib pajak, serta menyelenggarakan mobil keliling. Mobil keliling PBB Badan Keuangan Daerah Kota Batu merupakan sebuah inovasi bersama Bank Jatim, dimana transaksi PBB akan dilakukan di dalam mobil tersebut dan bukti pembayaran akan dicetak dan disebar melalui kantor desa dalam beberapa minggu (Bungalawele & Bagus, 2019). *Action* (tindakan) telah diberikan dengan cepat, tanggap dan tepat dalam setiap tahap pemungutan PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu, seperti: pemrosesan penyelesaian penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), permohonan keberatan tunggakan dan pengurusan mutasi pajak. *Ability* (kemampuan) petugas pelayanan PBB sudah bersesuaian dengan bidang tugas, serta fungsinya dimana seorang Staff Pengelola Data dan Informasi Perpajakan bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan teknis kebijakan di bidang pendataan dan penetapan. Petugas pelayanan PBB memiliki *appearance* (penampilan) yang bagus yang dapat dilihat dari

fisiknya dengan pakaian seragam rapi dan non-fisik dari wibawa dan tutur kata halus. Sedangkan dari segi *attitude* (sikap), petugas PBB bersikap ramah dan sabar ketika melayani tapi kurang memberikan senyum, salam dan menyapa. *Accountability* (tanggungjawab) pelayanan sudah ditunjukkan dengan penyelesaian kebutuhan wajib pajak dan penyediaan stan pembayaran dan layanan informasi dalam “Pekan Panutan”. Pekan panutan pembayaran PBB diadakan oleh Pemerintah Kota Batu melalui Badan Keuangan Daerah yang bekerjasama dengan Bank Jatim, dalam rangka memaksimalkan pendapatan. “Pekan Panutan” ini adalah pelaksanaan pembayaran PBB dalam jangka waktu satu minggu yang dilakukan di masing-masing kecamatan sebagai salah satu pelayanan Badan Keuangan Daerah Kota Batu dalam mempermudah pemungutan kepada masyarakat (Baok, Sasongko, & Rifa’i, 2020). Hal ini memang dapat memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari jarak dekat. Tapi, loket pelayanan PBB semestinya buka jam 08.00 WIB setiap pagi di hari kerja, belum diisi oleh petugas yang berakibat pada masyarakat harus berlama-lama menunggu waktu pelayanan. Agar keenam konsep menjadi harmonis, maka *attitude* dan *accountability* petugas pelayanan PBB Badan Keuangan Daerah Kota Batu masih perlu untuk ditingkatkan.

Pelayanan prima (*Excellent service*) sebagai pelayanan terbaik (Semil, 2018:3) mengutamakan pelayanan kepada rakyat, bukan para birokrat yang ada di dalam organisasi. Prinsip pelayanan diutamakan kepada pelanggan (*customer-driven government*) merupakan dasar dari pelaksanaan pelayanan prima (Yuningsih, 2013), dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sampai terpenuhinya standar kualitas. Frimayasa & Kamal (2017) mengetahui pelayanan prima sudah sesuai prosedur dan memenuhi standarisasi yang telah ditetapkan Pemerintah di hampir semua kelurahan sehingga seharusnya kepuasan masyarakat atas pelayanan sudah terpenuhi. Tepat kiranya jika pelayanan bidang perpajakan diarahkan pula ke pelayanan prima. Agar terwujud pelayanan prima, Badan Keuangan Daerah Kota Batu perlu meningkatkan sikap petugas dengan senyum, sapa dan salam dalam pelayanannya. Karena akan sayang sekali jika proses pelayanan yang sudah sangat ditunjang oleh petugas-petugas yang cakap dan ramah serta terbagi secara rapi sesuai bidang dan kedudukan masing-masing (Bungalawele & Bagus, 2019), tetapi tidak tersenyum, menyapa, ataupun salam kepada pelanggan. Dari indikator “selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam)” dan indikator “menyapa tamu yang datang (misalnya “selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu?”)” di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pondok Aren, pada umumnya seluruh petugas yang bertugas selalu menerapkan (Bandiyono & Nugraha, 2018). Apabila petugas pelayanan PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu sepenuhnya menerapkan senyum, salam dan sapa, serta menjaga suasana hati ketika proses melayani, maka pasti wajib pajak merasa kebutuhan pelayanannya terpenuhi. Jika petugas sedang dalam suasana hati yang kurang baik, terkadang menghasilkan pelayanan yang agak kurang mengenakan hati bagi wajib pajak (Hary, Kertahadi, & Riyadi, 2014). Tidak hanya sikap senyum, sapa dan salam saja, tetapi tanggungjawab waktu juga perlu ditegakkan agar wajib pajak mendapatkan kepastian jadwal dan durasi pelayanan PBB sebagai wujud pelayanan prima. Pelayanan prima mencantumkan standar pelayanan, yang meliputi jadwal pelayanan dan jenis pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Arifin & Nasution, 2017). Pada Badan Keuangan Daerah Kota

Batu, waktu pelaksanaan pelayanan pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) cukup 2-3 hari sedangkan mutasi atau keberatan dan pengurangan pajak memerlukan waktu sampai 7-10 hari (Bungalawele & Bagus, 2019). Durasi waktu pelayanan ini tentunya masih perlu dipastikan dengan jam buka dan tutup loket pelayanan PBB, serta hari kerja dan libur kantor sebagai tanggungjawab Badan Keuangan Daerah Kota Batu.

## PENUTUP

Konsep “A6” dapat mengetahui pelayanan prima PBB pada Badan Keuangan Daerah Kota Batu, dimana petugas pelayanan bersikap (*Attitude*) ramah dan sabar. Perhatian (*Attention*) diberikan dengan mendengarkan dan memproses keluhan dan keberatan wajib pajak. Tindakan (*Action*) cepat, interaktif dan tepat. Kemampuan (*Ability*) petugas pelayanan sudah bersesuaian dengan bidang tugas juga fungsinya. Penampilan (*Appearance*) petugas pelayanan secara fisik berseragam rapi dan secara non-fisik berwibawa dan bertutur kata sopan. Sebagai bentuk tanggungjawab (*Accountability*) disediakan stan pembayaran, layanan informasi dan diselesaikannya kebutuhan wajib pajak di Kota Batu sesuai dengan Perwali Kota Batu 8/2013. Guna mewujudkan pelayanan prima PBB sepenuhnya, Badan Keuangan Daerah Kota Batu perlu meningkatkan sikap (*Attitude*) petugasnya dengan tersenyum, menyapa dan mengucapkan salam, serta *mood* yang bagus dalam setiap kegiatan juga meningkatkan tanggungjawab (*Accountability*) perihal waktu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan belawan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 3(2), 177-186.
- Azzura, S. N. (2016). Layanan Buruk, Pengaduan Masalah Perpajakan Capai 196 Kasus. Diakses dari <https://www.merdeka.com/uang/layanan-buruk-pengaduan-masalah-perpajakan-capai-196-kasus.html>.
- Bandiyono, A., & Nugraha, A. Y. (2018). PELAYANAN PRIMA KEPADA WAJIB PAJAK. *Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah*, 16(2), 101-108.
- Baok, R. T. L., Sasongko, T., & Rifa'i, M. (2020). STRATEGI PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA BATU. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10(1), 81-89.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bungalawele, P. G. R., & Bagus, N. (2019). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BATU (STUDI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BATU). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 97-104.
- Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Frimayasa, A. (2017). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEMENUHI HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK PADA



- KELURAHAN MAKASAR, JAKARTA TIMUR. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Hary, N. E. F. (2014). Evaluasi pelayanan prima dalam perpajakan (studi pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara dan malang selatan). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 2(1).
- Jannah, M. (2016). PELAYANAN PRIMA PADA POSYANDU LANSIA DI PONDOK KESEHATAN DESA (PONKESDES), DESA KARANGDINOYO KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO. *Publika*, 4(5), 1-14.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Walikota Batu Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pemungutan PBB Perdesaan Dan Perkotaan.
- Prawoto, A. (2015). *Pengantar Keuangan Publik (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, A. (2017). Kepemimpinan Pelayanan Prima di Pedesaan. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(1), 95-105.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*. Depok: Kencana.
- Suwandy, E. (2016). *Hukum Pajak. (Edisi 7)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuniningsih, T. (2013). Dasar–Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah Teoritis. *Dialogue. JIAKP*, 1(1), 2004-117.