

**AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI  
BANGUNAN (PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik**

**ADMINISTRASI PUBLIK**



**Oleh:**

**YOHANA ARNITA MAILA  
2018210014**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2022**

**YOHANA ARNITA MAILA, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN  
(PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MALANG**

Dosen Pembimbing Utama :Dr. Cahyo Sasmito, MS  
Dosen Pembimbing Pendamping :Dr. Willy Tri Hardianto, S.sos., MM.,M.AP

---

**RINGKASAN**

Akuntabilitas yang mana dapat diinterpretasikan secara nyata ialah pihak aparat secara langsung akan dapat dipaksa untuk dapat mempertanggungjawabkan berdasarkan pada tingkat kewenangan yang ada. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa dalam mempertanggung jawab sebuah kewenangan ialah salah satu tindakan pihak aparat yang berada dalam ruang lingkup pemerintahan secara langsung akan dipaksa untuk dapat dijalankan. Dimensi Akuntabilitas. Penelitian ini Sendiri menggunakan model penelitian kualitatif dengan Deskriptif, dimana teknik terkait yang berhubungan dengan penentuan informan dalam purposive sampling, sebagaimana dalam teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi serta observasi. Adapun teknik analisa data yang akan digunakan dalam riset ini ialah reduksi informasi atau data serta sampai pada penarikan sebuah kesimpulan yang mana akan bersumber studi ini adapun faktor Pendukung Dalam Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan dilihat dari segi Administrasi, Hukum, Moral, Politik, Profesional. Adapun hasil penelitian petugas pajak mengarahkan masyarakat mengurus Notasi PBB ada surat pemberitahuan untuk wajib pajak bagi tunggak, untuk melanggar atas kewajiban yang sudah ditetapkan, pemungutan pajak tidak menyimpang dari koridor yang dilakukan, dan petugas pajak juga memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak melalui aplikasi. Faktor penghambat kurang antusias masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan minimnya pengetahuan dari masyarakat disisi lain sudah menyediakan fasilitas yang ada.

**Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, Pajak Bumi Dan Bangunan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu mekanisme dalam melaksanakan sebuah pemerintah adalah *Good Governance*. Pemerintah yang baik merupakan sebuah tujuan yang paling mendasar dalam penyelenggaraan sebuah tindakan atas pelayanan terhadap lapisan masyarakat. Salah satu tujuan, tentunya dalam mencapai pemerintah yang baik maka secara langsung dapat memerlukan salah satu mekanisme dalam pelaksanaan sebuah tindakan atas pelayanan pemerintah yang akuntabel serta keterbukaan Neneng Siti Maryam, (2016). Seluruh aspek yang berada dalam organisasi seharusnya dapat mendorong dalam pencapaian sebuah pemerintahan yang jauh lebih baik. Sistem pemerintah yang mana akan dapat dibangun sebagaimana berlandaskan pada tingkat kebutuhan yang ada pada lapisan masyarakat serta dalam kepentingan yang secara publik. Pada dasarnya tingkat kebutuhan yang berada dalam lapisan masyarakat ialah sebuah tindakan yang akan dilaksanakan oleh pihak pemerintahan yang sebagai salah satu sistem pelayanan. Lapisan masyarakat akan dijadikan sebuah objek dalam memberikan pelayanan yang mana akan dapat menyediakan pelayanan yang mana akan dapat berpatokan terhadap sistem kebutuhan yang akan diharapkan oleh lapisan masyarakat sebagaimana dengan salah satu pencapaian ialah menjadikan sebuah pemerintahan yang jauh lebih efisien.

Di samping tingkat perkembangan sumber daya dalam ruang lingkup aparatur pemerintah yang mana akan dapat memberikan sebuah peran serta strategi dalam

penyelenggaraan sebuah pelayanan yang akan dijadikan sebuah pelayanan yang paling terutama pada sistem kualitas dalam pelatihan terhadap pelayanan. SDM seharusnya memiliki sebuah kompetensi yang jauh lebih tinggi sebagaimana akan dapat disesuaikan dalam bidang pekerjaan, oleh sebab itu tujuan pemerintahan yang baik dapat pula terlaksana.

Adapun salah satu tujuan serta sasaran sebagai salah satu faktor yang akan mendorong terjadinya pemerintahan yang baik yang mana akan dapat memiliki instrumen pada aspek sumber daya aparatur demi dapat dilaksanakan tanggung jawab serta tugas dalam sebuah pelayanan secara publik, yang mana akan dapat berlandaskan pada sebuah sarana serta prasarana yang secara profesional karena berkaitan yang mana diantara hal tersebut dapat berkaitan. Apabila dalam sebuah tindakan penyediaan sama sekali tidak akan dapat terhindar dari pada yang mana perkembangannya semakin dengan tujuan untuk menggapai pada sebuah pemerintahan yang jauh lebih baik (Hayat 2017:166).

Terhubung dengan sebuah konsep yang berkaitan dengan akuntabilitas sebagaimana dalam pelaksanaannya ialah aparatur secara langsung akan dapat dipaksa untuk dapat bertanggung jawab yang berkaitan dengan tingkat kewenangan yang diberikan. Hal tersebut dapat dipertanggung jawab sebuah kewenangan tersebut pihak pemerintahan secara langsung akan dipaksa untuk dapat melaksanakan asas kinerja. Hal ini yang memiliki sebuah tujuan ialah untuk dapat melaksanakan serta dapat pula menjalankan fungsi yang terutama oleh pihak pemerintahan. Herry Christiadi, (2016) menyatakan bahwa tingkat kewajiban yang berada pada salah satu aparatur yang berlandaskan pada hukum atukah seorang

pimpinan mampu untuk bertanggung jawab serta dapat pula menjalankan sistem kinerja terhadap pihak yang mana memiliki hak dalam meminta bahkan penjelasan yang akan ditindak lanjuti.

Pada dasarnya kajian literatur yang berkaitan dengan akuntabilitas dilain pihak dapat mengatakan pada sisi kualitas obyektif serta subyektif yang akan bertanggung jawab terhadap pimpinan publik serta pihak yang lain untuk dapat mengontrolkan semua struktural dalam memberikan sebuah jaminan dan dapat pula untuk bertanggung jawab. Pihak pemerintahan mempunyai kewenangan serta memiliki tanggung jawab untuk dapat menyediakan sebuah tindakan pelayanan yang mana berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Nilai akuntabilitas pelayanan mana akan dapat diberikan secara langsung terhadap lapisan masyarakat yang mana berkaitan dengan sebuah pelayanan. Tingkat pertanggungjawaban yang mana berkaitan dengan pelayanan ialah salah satu mekanisme yang harus terpenuhi terhadap pelayanan publik yang akan memberikan penunjang terhadap aspek kepercayaan terhadap lapisan masyarakat. Salah satu aspek yang berkaitan dengan kepercayaan masyarakat ialah untuk dapat mewujudkan pencapaian pemerintah yang jauh lebih efisien. akuntabilitas satu prinsip dasar pelaksanaan pemerintah pelaksanaan prinsip akuntabilitas sebenarnya tidak berjalan sendiri melainkan dengan prinsip transparansi, efektif dan efisiensi, partisipasi masyarakat, persamaan. responsivitas

Pelaksanaan aturan hukum. Yoserizal: 2015 Pelaksanaan otonomi daerah yang mana akan dapat difokuskan terhadap lapisan pemerintah atau yang mana akan dapat dititikberatkan pada lapisan pemerintahan baik itu Kota maupun

Kabupaten. Sebagaimana yang dimaksudkan ialah pihak daerah yang ada dapat memberikan sebuah pertanggungjawaban sebagaimana berlandaskan pada tingkat kemampuan sendiri oleh sebab itu perlu adanya sebuah tindakan upaya yang harus dibuat oleh pihak pemerintahan dengan maksud serta tujuan ialah dapat memaksimalkan peningkatan di sebuah wilayah atau daerah. Dalam memaksimalkan finansial pada sebuah daerah yang paling terpenting ialah meningkatkan APBD yang merupakan salah satu mekanisme yang perlu dikehendaki oleh pihak pemerintahan yang berada di setiap kota. Salah satu sumber penerimaan daerah ialah dari sisi perpajakan. Pajak dapat didefinisikan sebagai salah satu penerimaan yang tertinggi oleh NKRI yang mana dalam bentuk memaksa bagi semua lapisan masyarakat yang mana memiliki tujuan ialah kepentingan bersama Putri Wahyu: 2016.

Pada kenyataannya pelaksanaan akuntabilitas pada pelayanan PBB yang berada di Kota Malang masih banyak tunggakan dengan mengurangi pada sisi pemahaman oleh masyarakat untuk dapat membayar pajak yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kurangnya kesadaran masyarakat membayar pajak Padahal di sisi lain, pemerintah sudah mengeluarkan peringatan secara lisan dan tulisan beberapa kali dan mengeluarkan surat kepada wajib pajak tapi tidak indahkan. Sebagaimana pada latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan riset dengan topik **“Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Pajak Bumi Dan Bangunan”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas sehingga dapat ditarik

rumus masalah, yaitu:

1. Bagaimana Akuntabilitas Dalam Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan faktor penghambat Akuntabilitas dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari riset ini ialah :

1. Untuk mengetahui Akuntabilitas Dalam Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan faktor penghambat Akuntabilitas dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan pendapatan Daerah Kota Malang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana yang telah dibahas pada tujuan penelitian yang ada, maka manfaat riset ini yang akan diangkat ialah :

1. Manfaat Teoritis  
Hasil dari riset ini ialah akan selalu diharapkan untuk dijadikan sebuah pengembangan yang dapat bermanfaat dalam aspek kajian teoritis serta mampu untuk dapat menganalisa riset diwaktu yang akan datang.
2. Manfaat Praktis

a. Bagi penelitian

Hasil dari riset ini ialah akan selalu diharapkan untuk dijadikan sebuah kontribusi yang jauh lebih meningkat Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia masyarakat.

b. Bagi Badan Pendapatan Daerah

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Pajak Bumi Dan Bangunan agar lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Latif, 2020. *Akuntabilitas terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan di desa damai kecamatan watang sidenreng kabupaten sidenreng rappang*. Volume 3. Nomor 3
- Ahmad Mustanir, S,I,P, M,Si. 2019. *Startegi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Quiara Media.
- Dr. H. M. Idris Patari,M.Si. 2015. *Ombudsman Dan Akuntabilitas Publik*.Yogyakarta: De La Macca.
- Elvita Hirani,2020. *Pengaruh kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap wajib pajak bumi dan bangunan pada badan pajak dan retribusi daerah kota medan*. *Jurnal Vol 1, No 1, ISSN 2745-7710*
- Hayat, 2017. *Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafino Persada.
- Herry Christiadi, (2016) . *AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR*. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*. Volume 5, Issue 1. ISSN 2089-6123
- Meruntu, J. (2015). *Akuntabilitas dalam Pelayanan Publikdi Desa Kanonang I Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa1*. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1101.
- Mukhilda, N. (2008). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar)* (Doctoral dissertation).
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Nurdin, ismail 2019. *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Rahel Eka. 2020. *Akuntabilitas dan Transpransi dalam pertanggungjawaban oragisasi nirlaba*
- Rusdianan,2018. *Akuntabilitas kinerja penelitian*. Bandung: Pusat Penelitian
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan impelementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyu Putri. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa PAGERREJO Kecamatan KERTEK Kabupaten WONOSOBO*.
- Waluyo,L.2010. *Teknik dan Metode Dasar Dalam Mikrobiologi*. UMM Press
- Yesinia, N. I., Yuliarti, N. C., & Puspitasari, D. (2018). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa*. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 10(1), 105–112.
- Maryanto, M., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2019). *Akuntabilitas Perumusan Kebijakan Publik dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG)*. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 74-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v11i1.1351>
- Dr. H. A. Rusdiana, MM Drs. Nasihudin, M.Pd. 2018. *AKUNTABILITAS KINERJA DAN PELAPORAN PENELITIAN*. Diterbitkan oleh: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung Jl. A.H. Nasution No. 105 Bandung Tlp. (022) 7800525, Fax (022) 7800525 <http://lp2m.uinsgd.ac.id>
- Adam Latif, 2020. *Akuntabilitas terhadap pembayaran pajak bumi dan bangunan di desa damai kecamatan watang sidenreng kabupaten sidenreng rappang*. Volume 3. Nomor 3
- Ahmad Mustanir, S,I,P, M,Si. 2019. *Startegi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Quiara Media.
- Dr. H. M. Idris Patari,M.Si. 2015. *Ombudsman Dan Akuntabilitas*

- Publik. Yogyakarta: De La Macca.
- Elvita Hirani, 2020. *Pengaruh kewajiban moral dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap wajib pajak bumi dan bangunan pada badan pajak dan retribusi daerah kota medan. Jurnal Vol 1, No 1, ISSN 2745-7710*
- Hayat, 2017. *Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafino Persada.
- Herry Christiadi, (2016) . *AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR*. Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan. Volume 5, Issue 1. ISSN 2089-6123
- Meruntu, J. (2015). *Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik di Desa Kanonang I Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1101.
- Mukhilda, N. (2008). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar)* (Doctoral dissertation).
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Nurdin, ismail 2019. *Kualitas Pelayanan Publik ( Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Rahel Eka. 2020. *Akuntabilitas dan Transpransi dalam pertanggungjawaban oragisasi nirlaba*
- Rusdianan, 2018. *Akuntabilitas kinerja penelitian*. Bandung: Pusat Penelitian
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan impelementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wahyu Putri. 2016. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa PAGERREJO Kecamatan KERTEK Kabupaten WONOSOBO*.
- Waluyo, L. 2010. *Teknik dan Metode Dasar Dalam Mikrobiologi*. UMM Press
- Yesinia, N. I., Yuliarti, N. C., & Puspitasari, D. (2018). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa*. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 10(1), 105–112.
- Maryanto, M., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2019). *Akuntabilitas Perumusan Kebijakan Publik dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG)*. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 74-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/madani.v11i1.1351>
- Dr. H. A. Rusdiana, MM Drs. Nasihudin, M.Pd. 2018. *AKUNTABILITAS KINERJA DAN PELAPORAN PENELITIAN*. Diterbitkan oleh: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung Jl. A.H. Nasution No. 105 Bandung Tlp. (022) 7800525, Fax (022) 7800525 <http://lp2m.uinsgd.ac.id>
- YOSERIZAL, KRISMENA TOVALNI. 2015 . *Implementasi Prinsip Akuntabilitas Publik Dan Kaitannya Dengan Reformasi Birokrasi Di Sumatera*.