



**IMPLEMENTASI LAYANAN *DRIVE THRU* PEMBAYARAN PBB P2
DINAS PENDAPATAN KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Implementation of Drive Thru Services PBB P2 Payment Revenue Office in
Banyuwangi District*

SKRIPSI

Oleh

**Sally Nurmalasari
NIM 0909010201065**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**IMPLEMENTASI LAYANAN *DRIVE THRU* PEMBAYARAN PBB P2
DINAS PENDAPATAN KABUPATEN BANYUWANGI**

*The Implementation of Drive Thru Services PBB P2 Payment Revenue Office in
Banyuwangi District*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**Sally Nurmalasari
NIM 0909010201065**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh pengorbanan dan doa-doa tulus tiada henti dari orang-orang tersayang. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Haji Slamet Untung dan Ibu Hajjah Suwarni yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, nasihat dan doa yang tiada henti selama ini.
2. Kakak-kakakku Joko Supriyanto, Erwin Suryaningati dan Supriyatiningasih serta Yonani Bijak Maliki yang telah memberikan perhatian, semangat dan doa.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah mendidik, memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka Apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Terjemahan Surat Al Insyirah ayat 6-8)

Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menentramkan amarah ombak dan gelombang itu.

(Markus Aurelius)

Manusia pemberani bukanlah mereka yang tidak merasakan takut, manusia pemberani adalah mereka yang mampu menaklukkan rasa takutnya.

(Nelson Mandela)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sally Nurmalasari

NIM : 090910201065

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Implementasi Layanan Drive Thru Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 4 November 2015

Yang Menyatakan

Sally Nurmalasari

NIM. 090910201065

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI LAYANAN *DRIVE THRU* PEMBAYARAN PBB P2
DINAS PENDAPATAN KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh

Sally Nurmalarari
NIM 090910201065

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Boedijono M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Implementasi Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Rabu, 4 November 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Dra. Inti Wasiati, M.M
NIP. 195307311980022001

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121981031003

Anggota Penguji,

1. Drs. Boedijono, M.Si ()
NIP. 196103311989021001
2. Dr. Ardiyanto, M.Si ()
NIP. 195808101987021002
3. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Implementasi Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi; Sally Nurmalasari, 090910201065; 2015; 87 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Layanan *Drive Thru* pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Setelah lahirnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah maka pengelolaan pajak bumi dan bangunan baik sektor perkotaan maupun pedesaan yang dahulu dikelola oleh pemerintah pusat kini menjadi urusan pemerintah daerah. Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu daerah yang telah siap menerima pengalihan pengelolaan PBB P2 tersebut. Kabupaten Banyuwangi melalui organisasi pelaksanaannya yaitu Dinas Pendapatan meluncurkan inovasi berupa layanan *drive thru* pembayaran PBB P2. Layanan tersebut dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2 untuk mempermudah masyarakat yang akan membayar pajak bumi dan bangunan. Selain itu, layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 dilaksanakan untuk mendongkrak realisasi penerimaan pajak yang seringkali tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan konsep pelayanan publik, kebijakan publik, implementasi kebijakan publik dan pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi partisipasi pasif serta didukung data sekunder hasil dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles dan

Huberman. Teknik uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Seksi PBB dan BPHTB Dinas Pendapatan, Seksi PBB Dinas Pendapatan, petugas bank yang melayani layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 dan masyarakat penggunaan layanan *drive thru* pembayaran PBB P2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 berjalan cukup baik. Beberapa pengguna layanan *drive thru* yang dilakukan secara individu maupun kolektif merasa bahwa pembayaran PBB yang dilakukan melalui layanan *drive thru* lebih cepat dan praktis dibandingkan pembayaran pajak yang dilakukan melalui bank karena sistem *online* yang digunakan. Pembayaran yang dilakukan melalui bank lebih lama akibat antrian yang panjang dan sistem yang lebih sering *error*.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Implementasi Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Dr. Sutomo, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
6. Drs. Boedjiono, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
8. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.
9. Pihak instansi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
10. Tunanganku, Yonani Bijak Maliki yang selalu memberikan dukungan dan perhatian serta menemaniku saat senang dan susah.
11. Sahabatku Ria, Ella, Lidya, Layli, Annisa, Heti, Putri, Dian, Titin dan Mega yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu, perhatian, dan menemaniku saat senang dan susah.
12. Teman-temanku Ratna, Esti, Reza, Anggun, Claudia, Kiki dan semua teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2009 yang saling mengingatkan dan menunggu dosen untuk bimbingan.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Oktober 2015

Penulis

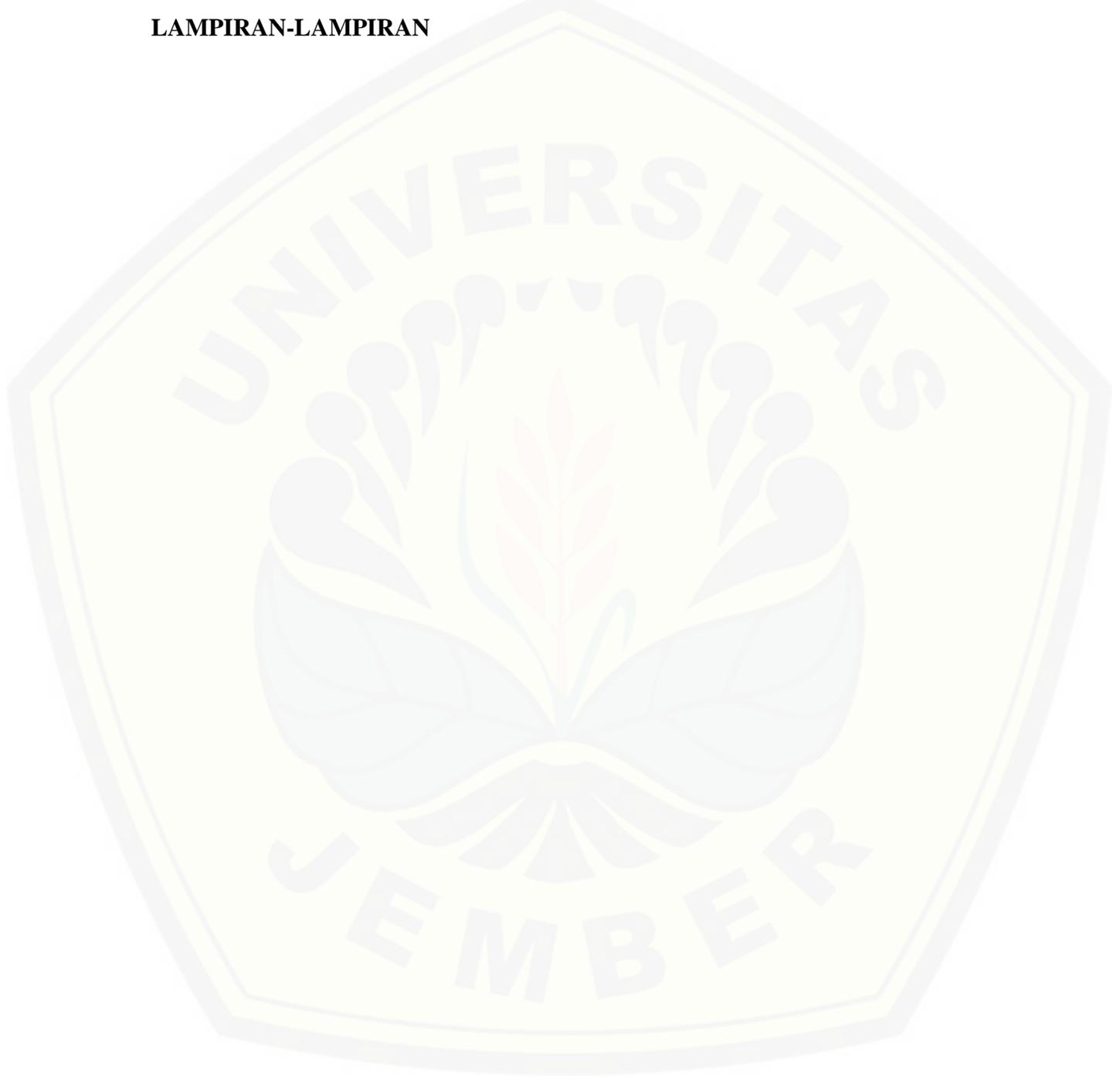
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsepsi Dasar	12
2.2 Pelayanan Publik	12
2.2 Kebijakan Publik	17
2.3 Implementasi Kebijakan	17
2.5 Pajak Bumi dan Bangunan	29

BAB 3. METODE PENELITIAN	32
3.1 Fokus Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Penentuan Informan.....	35
3.6 Metode Analisisn Data	37
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Tugas Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	40
4.1.2 Fungsi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	40
4.2 Visi dan Misi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	41
4.2.1 Visi	41
4.2.2 Misi	41
4.3 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	41
4.4 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Bagian Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi	44
4.5 Layanan <i>Drive Thru</i> Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.....	53
4.6 Hasil Pembahasan Implementasi Layanan <i>Drive Thru</i> Pembayaran PBB P2.....	63
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1.Perbedaan Jenis Pajak Kabupaten/Kota pada UU No.34/2000 dengan UU No. 28/2009.....	2
1.2.Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009-2012.....	5
1.3.Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2008-2012.....	6
4.1 Jumlah Pengguna Layanan <i>Drive Thru</i> Bulan Januari-September Tahun 2015.....	65
4.2 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> Tahun 2013.....	66
4.3 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> Tahun 2014.....	67
4.4 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> Tahun 2015.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Layanan <i>Drive Thru</i> Pembayaran PBB P2.....	7
2.1 Model Implementasi Kebijakan Van Meter Van Horn.....	19
2.2 Model Implementasi Kebijakan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier.....	24
2.3 Model Implementasi Kebijakan Edwards III.....	26
3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	37
4.1 Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.....	43
4.2 Alur Proses Pembayaran PBB Melalui Loket <i>Drive Thru</i> Secara Individu.....	55
4.3 Alur Proses Pembayaran PBB Melalui Loket <i>Drive Thru</i> Secara Kolektif.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- B. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.
- C. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.
- D. Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2
- E. SOP Layanan Drive Thru Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
- F. Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 menyebabkan perubahan yang mendasar mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah berupa pengaturan hubungan pusat dan daerah, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan maupun dalam hubungan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Berlakunya undang-undang tersebut memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan mengatur sumber-sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah.

Otonomi daerah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk menentukan nasibnya sendiri dengan fokus tujuan menyejahterahkan dan mendekatkan pelayanan publik pada masyarakat. Harapannya, dengan adanya otonomi daerah maka peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu isu penting dalam reformasi birokrasi dapat tercapai. Sebab, pemerintahan lokal dianggap lebih tahu bagaimana kondisi penyelenggaraan birokrasi di daerahnya sehingga diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, berlakunya undang-undang tersebut memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan mengatur sumber-sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah.

Salah satu sumber penerimaan daerah yang berasal dari pendapatan asli daerah meliputi pajak daerah dan retribusi daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 2 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa yang termasuk pajak daerah adalah pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir dan pajak pengambilan galian golongan C. Namun, setelah lahirnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah maka terdapat penambahan beberapa jenis pajak

yang dahulunya dikelola oleh pemerintah pusat kini diserahkan kepada daerah yaitu pajak air tanah yang merupakan pengalihan dari pajak provinsi, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Berikut tabel perbedaan jenis pajak kabupaten atau kota pada Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009.

Tabel 1.1 Perbedaan Jenis Pajak Kabupaten/Kota pada UU No.34/2000 dengan UU No. 28/2009

UU 34/2000	UU 28/2009
Pajak Hotel	Pajak Hotel
Pajak Restoran	Pajak Restoran
Pajak Hiburan	Pajak Hiburan
Pajak Reklame	Pajak Reklame
Pajak Penerangan Jalan	Pajak Penerangan Jalan
Pajak Parkir	Pajak Parkir
Pajak Pengambilan Bahan galian Gol. C	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (Perubahan Nomenklatur)
	Pajak Air Tanah (Pengalihan dari provinsi)
	Pajak Sarang Burung Walet
	Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Sumber : <http://www.pajak.go.id/content/pengalihan-pbb-perdesaan-dan-perkotaan>

Berdasarkan tabel tersebut maka salah satu pajak yang dulunya dikelola oleh pemerintah pusat yang kini menjadi urusan pemerintahan daerah adalah pajak bumi dan bangunan. Pelimpahan pengelolaan pajak bumi dan bangunan dari pemerintah pusat menjadi urusan pemerintah daerah disebabkan karena pemerintah daerah dianggap lebih tahu bagaimana kondisi dan potensi wilayahnya. Harapannya, pemerintah daerah dapat memaksimalkan sumber-sumber pajak daerah yang nantinya akan berkontribusi terhadap penerimaan Pajak Asli daerah (PAD) demi kelancaran pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah dituntut agar dapat berpikir kreatif dan inovatif untuk menggali secara maksimal sumber-sumber pajak tersebut.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah, yang diharapkan dapat membantu pembiayaan daerah dalam melaksanakan

otonominya. Pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan dimana besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan obyek pajak tersebut yaitu bumi dan atau bangunan, sedangkan keadaan subyek tidak mempengaruhi besarnya pajak terutang. Pajak bumi dan bangunan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah sebagai berikut.

“pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.”

Salah satu daerah yang telah melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan sejak tahun 2013 adalah Kabupaten Banyuwangi. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk memungut pajak bumi dan bangunan, maka selanjutnya pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan untuk Kabupaten Banyuwangi diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.

Setelah menerima pengalihan pajak bumi dan bangunan dari pemerintah pusat maka Kabupaten Banyuwangi melalui organisasi pelaksanaannya yaitu Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi meluncurkan suatu inovasi dalam hal mekanisme pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui layanan *drive thru* pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2). Layanan tersebut dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang Layanan *Drive Thru* Pembayaran PBB P2. Layanan *drive thru* tersebut merupakan kerjasama antara Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dan Bank Jatim selaku bank penerima kas daerah

untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan yang berlokasi di kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

Sebelum adanya pengalihan pengelolaan pajak bumi dan bangunan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, hanya terdapat dua metode yang digunakan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Pertama wajib pajak dapat mendatangi bank yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), kedua wajib pajak menunggu petugas pemungut yang berasal dari desa atau kelurahan untuk menagih pajak bumi dan bangunan. Namun kedua metode tersebut nampaknya belum mampu mengdongkrak realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Banyuwangi. Pembayaran pajak bumi dan bangunan yang dilakukan melalui Bank sering mengalami gangguan jaringan internet sedangkan pembayaran yang dilakukan oleh petugas pemungut pajak bumi dan bangunan sering pula mengalami kebocoran. Hal tersebut menyebabkan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan seringkali tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

Beberapa kendala tersebut mendorong Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi untuk melakukan terobosan dalam hal pembayaran pajak bumi dan bangunan yang lebih mudah dan praktis melalui layanan *drive thru* untuk memudahkan wajib pajak memenuhi kewajibannya. Selain itu, pemerintah daerah sendiri lebih optimal dalam mengatasi dan mengurangi kekurangan target penerimaan. Apabila kita melihat realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2009-2012 maka belum mencapai target yang telah ditetapkan. Berikut realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan mulai tahun 2009-2012

Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2009-2012

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi	Persentase
2009	Rp17.678.799.138	Rp14.245.280.462	80,58%
2010	Rp22.874.377.239	Rp18.951.584.472	82,85%
2011	Rp23.795.966.942	Rp18.529.947.121	77,87%
2012	Rp25.581.590.283	Rp20.306.831.671	79,38%

Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Pada tahun 2009 realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan hanya mencapai 14 miliar rupiah dari target yang ditetapkan yaitu 17 miliar rupiah. Apabila dipersentasekan hanya mencapai 80,58 persen. Pada tahun 2010 realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan hanya mengalami peningkatan sebesar 2,27 persen dari tahun sebelumnya, dari target yang ditetapkan yaitu sebesar 22 miliar rupiah hanya terealisasi 18 miliar rupiah dengan persentase sebesar 82,85 persen. Sedangkan pada tahun 2011 realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan mengalami penurunan dari target yang ditetapkan sebesar 4,98 persen dari tahun sebelumnya. Target yang ditetapkan sebesar 23 miliar rupiah hanya terealisasi sebesar 18 miliar rupiah dan apabila dipersentasekan hanya mencapai 77,87 persen. Pada tahun 2012, realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan kembali mengalami peningkatan sebesar 1,51 persen dari tahun sebelumnya, dari target yang ditetapkan sebesar 25 miliar rupiah maka realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan mencapai 20 miliar rupiah dan apabila dipersentasekan mencapai 79,38 persen. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Banyuwangi dari tahun 2009-2012 masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan.

Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan yang tidak mencapai target pokok yang telah ditetapkan akan menyebabkan tunggakan pajak yang semakin tinggi. Tunggakan pajak dapat disebabkan karena adanya wajib pajak yang belum membayar pajak. Apabila penerimaan pajak pajak bumi dan bangunan dapat dimaksimalkan maka dapat menambah penerimaan pendapatan asli daerah yang akan digunakan sebagai pembiayaan pembangunan daerah maupun peningkatan pelayanan publik. Berikut tunggakan pajak bumi dan bangunan yang ada di Kabupaten Banyuwangi tahun 2008-2012.

Tabel 1.3 Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2008-2012

Tahun	Sisa Pokok PBB P2
2008	Rp1.011.700.937
2009	Rp2.250.068.137
2010	Rp3.412.985.061
2011	Rp5.475.182.713
2012	Rp5.561.658.820

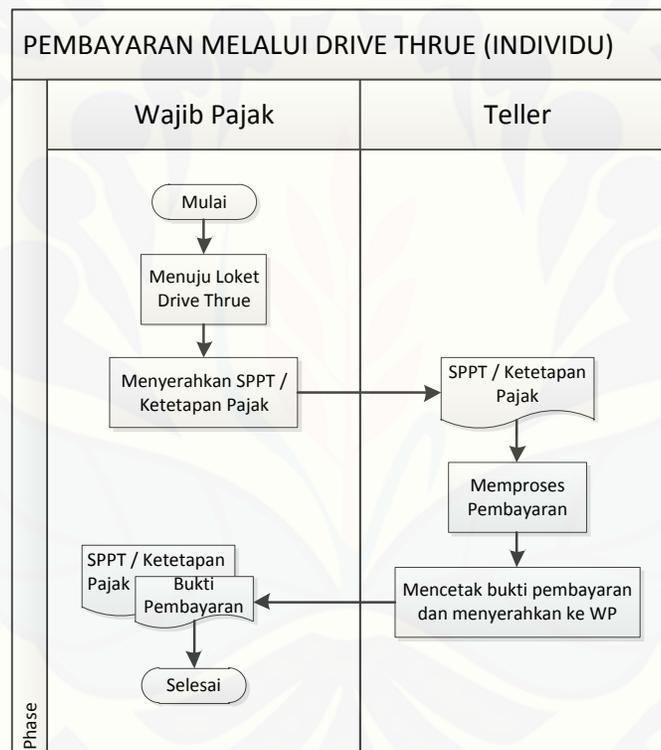
Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Tingginya tunggakan pajak yang ada di Kabupaten Banyuwangi dapat menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Banyuwangi masih rendah. Dengan demikian pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Banyuwangi dengan memperbaiki metode pembayaran pajak bumi dan bangunan agar lebih mudah dan praktis. Dengan demikian, Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi sebagai organisasi pemerintah yang mengurus bidang pendapatan meluncurkan layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Kabupaten Banyuwangi.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mencoba berinovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan yang cepat dan mudah. Masyarakat dapat membayar pajak bumi dan bangunan dengan mendatangi kantor

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dan menuju loket *drive thru* yang disediakan. Sesuai namanya, layanan *drive thru* mempermudah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan sambil berkendara. Masyarakat dapat membayar pajak bumi dan bangunan tanpa harus turun dari kendaraannya sehingga proses pelayanan berjalan lebih cepat dan praktis. Berikut proses pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui layanan *drive thru*.

Gambar 1.1 Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Layanan *Drive Thru*



Sumber : Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

Melalui gambaran tersebut kita dapat melihat bahwa wajib pajak yang ingin membayar melalui layanan *drive thru* hanya perlu mendatangi loket *drive thru* yang berada di Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi, kemudian wajib pajak menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) lalu petugas Bank Jatim akan memproses pembayaran dan mencetakkan bukti pembayaran PBB. Petugas

Bank Jatim akan menyerahkan bukti pembayaran beserta SPPT wajib pajak dan proses pembayaran pun selesai. Proses pelayanan tersebut dilakukan oleh wajib pajak tanpa harus turun dari kendaraannya sehingga proses dapat berjalan cepat dan mudah. Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 yang berada di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi dapat dilakukan secara individu maupun kolektif.

Layanan *drive thru* pembayaran PBB mengadopsi metode pelayanan restoran cepat saji yang ada di Amerika. Metode pelayanan yang mulanya dilakukan oleh sektor bisnis kini coba diterapkan pada sektor publik dengan tujuan mempermudah pelayanan bagi masyarakat. Sistem dari pelayanan *drive thru* ini diadopsi dari pelayanan yang dilakukan oleh restoran makanan cepat saji, seperti *Kentucky Fried Chicken* dan *McDonalds*. *Drive thru* sendiri berasal dari kata *drive through* yang artinya lewat kemudi di mana penyediaan fasilitas tersebut memungkinkan pelanggan atau wajib pajak tidak perlu turun mobil dalam mendapatkan pelayanan. Setelah Peraturan Daerah Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2012 tentang pajak bumi dan bangunan disahkan oleh pemerintah maka ide untuk dibentuknya layanan *drive thru* pembayaran PBB mulai direncanakan. Kemudian pada bulan Mei 2013 melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 disahkan. Layanan *drive thru* pembayaran PBB yang berada di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi merupakan layanan *drive thru* pertama yang melayani pembayaran PBB di Jawa Timur.

Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan suatu terobosan yang patut diapresiasi terutama dalam mempermudah pembayaran PBB bagi masyarakat. Selain layanan *drive thru*, Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi masih melakukan pemungutan PBB yang dilakukan oleh petugas pemungut dari desa atau kelurahan maupun wajib pajak dapat membayar melalui bank secara langsung. Jadi, layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan sebuah alternatif baru yang diluncurkan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi selain pembayaran PBB yang dilakukan melalui cara-cara terdahulu dimana wajib pajak dapat membayar PBB

dengan mendatangi bank terdekat maupun menunggu petugas pemungut untuk menagih PBB.

Suatu metode baru yang diterapkan tentu tidak terlepas dari berbagai hambatan yang kerap muncul di lapangan. Kurangnya pegawai yang menempati loket *drive thru* menjadi salah satu masalah yang patut diperhatikan. Padahal dalam SK Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi Nomor 970/5034/429.116/2012 tentang layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 mengatakan bahwa dalam layanan *drive thru* tersebut menempatkan petugas dari Bank Jatim dan menugaskan staff bidang PBB dan BPHTB Dinas pendapatan untuk membantu petugas Bank Jatim dalam melayani pembayaran PBB P2. Namun kenyataannya saat peneliti melakukan observasi awal hanya terdapat satu petugas Bank Jatim yang melayani antrian *drive thru* pembayaran PBB P2.

Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 diluncurkan agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembayaran PBB P2. Namun sayangnya hanya terdapat satu loket layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Kabupaten Banyuwangi yang berlokasi di Dinas Pendapatan. Sehingga masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 harus menempuh jarak cukup jauh dan waktu yang lama untuk menggunakan layanan *drive thru* tersebut. Selain itu kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi kepada masyarakat terkait layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 menyebabkan adanya masyarakat yang belum mengetahui layanan tersebut terutama yang bertempat tinggal jauh dari lokasi layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 tersebut.

Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan suatu terobosan yang cukup baik untuk memaksimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan oleh pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi. Namun masih dibutuhkan kajian yang mendalam terhadap pelaksanaan layanan tersebut untuk mengatasi hambatan-hambatan yang akan muncul di lapangan. Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan sebuah produk inovasi yang diadopsi dari restoran cepat saji di sektor bisnis. Dalam hal ini pemerintah mencoba untuk mengaplikasikannya ke dalam sektor

publik demi mempermudah layanan kepada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi patut diapresiasi meskipun masih harus mengalami *trial and error* dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hal tersebut maka penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *“Implementasi Layanan Drive Thru Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.”*

1.2 Rumusan Masalah

Setiap penelitian berangkat dari suatu masalah. Masalah itu mendorong manusia untuk memecahkannya, dalam hal ini penelitian adalah salah satu cara yang dapat digunakan. Guba dalam Moleong (2006:93) menyatakan bahwa

“masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan tanda tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban.”

Adanya masalah akan menjadi dasar untuk menentukan setiap rumusan masalah dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2011:35) rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Dengan demikian, berdasarkan pengertian tersebut serta dari pemaparan latar belakang, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu *“Bagaimana implementasi Layanan Drive Thru Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi?”*

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan berasal dari adanya permasalahan ataupun fenomena tertentu yang terjadi kemudian diteliti secara mendalam, dengan harapan dapat menghasilkan pemecahan atas permasalahan tersebut. Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan

implementasi layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah :

a. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi pembaca dan peneliti berikutnya serta dapat memberi wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi program Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pihak-pihak yang terkait yaitu pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi dan masyarakat

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsepsi Dasar

Ketika seorang peneliti akan melakukan suatu penelitian maka dibutuhkan landasan teori atau konsep yang tepat yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang akan dilakukan. Konsep dasar yang dibangun oleh seorang peneliti terdiri atas teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitiannya. Konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat tentang fenomena yang akan diteliti oleh seorang peneliti. Menurut Kerlinger (dalam Idrus, 2009:17) teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, kostruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. Sedangkan konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan gejala secara abstrak, contohnya seperti kejadian, keadaan, dan kelompok.

Beberapa hal yang perlu dijelaskan secara teoritis dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik; pajak bumi dan bangunan; dan layanan *drive thru* pembayaran PBB P2. Adapun penjelasannya akan disampaikan di bawah ini.

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus dalam kajian ilmu administrasi negara. Menurut Sinambela dkk (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhn akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Peranan pelayanan publik dalam administrasi publik sangatlah penting karena menyangkut kepentingan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu:

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.”

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Segala bentuk kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan. Aparatur pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi sebagai abdi negara, juga sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 4 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 6 menyebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi

penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan publik. Dengan demikian, maka layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak bumi dan bangunan.

2.1.1 Klasifikasi Pelayanan Publik

Mahmudi (2005:205-210) dalam Hardiyansyah (2011:20-23) mengklasifikasi pelayanan publik ke dalam dua kategori utama sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan dasar
- c. Bahan Kebutuhan Pokok

2. Pelayanan Umum

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik

- b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik

- c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Instansi penyelenggara pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memperhatikan prinsip – prinsip pelayanan publik. Prinsip – prinsip pelayanan publik di Indonesia terdapat dalam Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan Administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan aran dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain - lain



2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat harus memenuhi prinsip – prinsip pelayanan yang terdapat dalam peraturan pemerintah. Begitu pula dengan standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Standart pelayanan publik di Indonesia terdapat dalam Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

1. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. **Biaya pelayanan**
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. **Sarana dan prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2 Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan suatu hal yang berkaitan sangat erat dalam kehidupan bernegara. Pemerintah selalu berupaya memecahkan setiap masalah yang tumbuh di dalam masyarakat melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkannya. Adapun pengertian kebijakan menurut Carl Friederich (dalam Winarno, 2011:20) yaitu,

“kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.”

Sedangkan Anderson (dalam Winarno, 2011:21) merumuskan kebijakan sebagai,

“arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan.”

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat dikatakan bahwa suatu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah selalu mempunyai tujuan maupun tindakan dalam menghadapi suatu masalah yang menjadi isu kebijakan. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah haruslah sesuai dengan kepentingan publik karena masyarakat sebagai penerima kebijakan telah menaruh kepercayaannya pada pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam masyarakat. Kebijakan dapat berupa peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, instruksi dan keputusan-keputusan yang mengarah pada tujuan tertentu.

2.3 Implementasi Kebijakan

Tahap implementasi merupakan salah satu tahapan penting dalam kerangka kebijakan publik. Suatu kebijakan tidak dapat mencapai tujuan yang ditetapkan

apabila tidak diimplementasikan dengan baik. Menurut Lester and Stewart (dalam Winarno, 2011:147) menyatakan bahwa,

“implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.”

Sedangkan menurut Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2011:148) menyatakan bahwa,

“implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*)”.

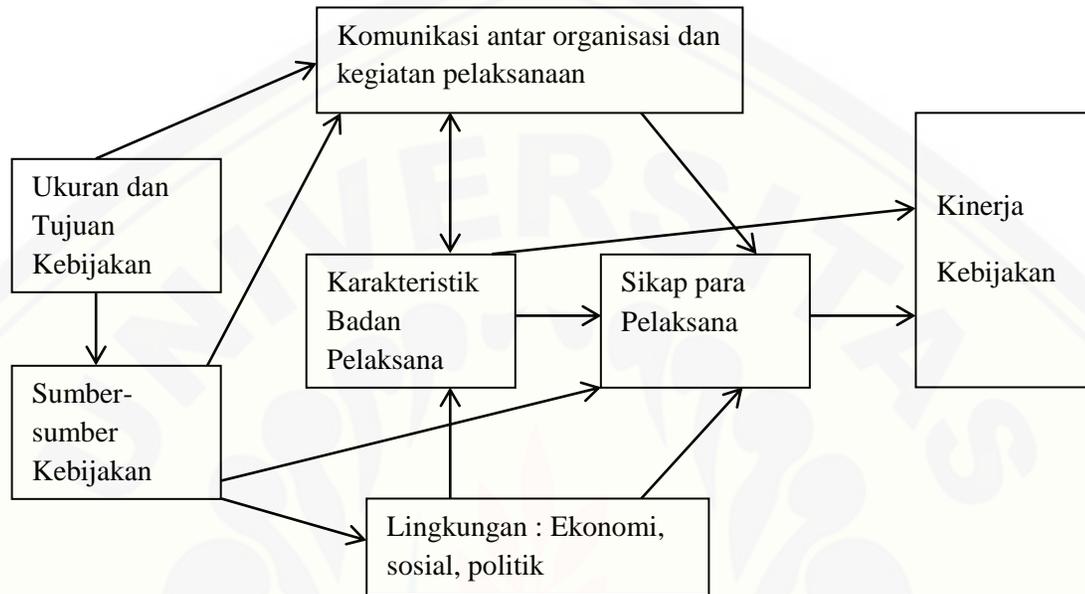
Menurut Grindle (dalam Winarno, 2011:149) implementasi kebijakan merupakan,

“secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, tugas implementasi mencakup terbentuknya ”*a policy delivery system*,” dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.”

Berdasarkan ketiga pengertian implementasi kebijakan yang telah diungkapkan oleh para ahli tersebut maka implementasi kebijakan termasuk tahapan penting dalam suatu proses kebijakan karena menyangkut bagaimana suatu kebijakan dilaksanakan demi mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

2.3.1 Model-Model Implementasi Kebijakan

2.3.1.1 Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter Van Horn



Gambar 2.1 Model Implementasi kebijakan Van Meter Van Horn
Sumber : D. S Van Meter Van Horn dikutip Winarno (2011:160)

Dalam bagan di atas terdapat enam variabel bebas yang menghubungkan antara kebijakan dan kinerja kebijakan, yaitu:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2011:159) menyatakan bahwa identifikasi indikator pencapaian merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator pencapaian ini menilai sejauh mana ukuran dasar dan tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

2. Sumber-Sumber Kebijakan

Menurut Van Meter Van Horn (dalam Winarno, 2011:158) menjelaskan bahwa disamping ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujnua kebijakan, yang perlu

mendapatkan perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.

3. Komunikasi Antar Organisasi Terkait dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksanaan

Menurut Van Meter Van Horn (dalam Winarno, 2011:162-163) menyatakan bahwa implementasi yang berhasil sering kali membutuhkan mekanisme-mekanisme dan prosedur-prosedur lembaga. Hal ini sebenarnya akan mendorong kemungkinan yang lebih besar kepada para pejabat tinggi untuk mendorong pelaksana bertindak dalam suatu acara yang konsisten dengan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan. Para pejabat dalam struktur organisasi mempunyai kekuasaan personal yang diukur dari: *Pertama*, rekrutmen dan seleksi; *Kedua*, penugasan dan relokasi; *Ketiga*, kenaikan pangkat dan; *Keempat*, akhirnya pemecatan

4. Karakteristik Badan Pelaksana

Menurut Van Meter Van Horn (dalam Winarno, 2011:166) menyetengahkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan, yaitu:

- a. kompetisi dan ukuran staf suatu badan;
- b. tingkat pengawasan hirarkis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan-badan pelaksana;
- c. sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota-anggota legislatif dan eksekutif);
- d. vitalisasi suatu organisasi;
- e. tingkat komunikasi-komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;

f. kaitan formal dan informal suatu badan “pembuat keputusan” atau “pelaksana keputusan”

5. Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik

Dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar. Sekalipun dampak dari faktor-faktor ini pada implementasi keputusan-keputusan kebijakan mendapat perhatian yang kecil, namun menurut Van Meter Van Horn (dalam Winarno, 2011:167) menyatakan bahwa faktor-faktor ini mungkin mempunyai efek yang mendalam terhadap pencapaian badan-badan pelaksana.

6. Kecenderungan Pelaksana (*Implementor*)

Menurut Van Meter Van Horn (2011:168) berpendapat bahwa setiap komponen dari model yang dibicarakan sebelumnya harus disaring melalui persepsi-persepsi pelaksana dalam yuridiksi dimana kebijakan tersebut dihasilkan. Arah kecenderungan-kecenderungan pelaksana terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan juga merupakan suatu hal yang sangat penting. Para pelaksana mungkin gagal dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dengan tepat karena mereka menolak tujuan-tujuan yang terkandung dalam kebijakan-kebijakan tersebut. Dan begitu sebaliknya, penerimaan terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang diterima secara luas oleh para pelaksana kebijakan akan menjadi pendorong bagi implementasi kebijakan yang berhasil.

2.3.1.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Merilee S. Grindle

Menurut Wibawa (1994:22, dalam Nugroho 2012:690) model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilan ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut:

1. kepentingan yang terpengaruhi kebijakan;
2. jenis manfaat yang akan dihasilkan;

3. derajat perubahan yang diinginkan;
4. kedudukan pembuat kebijakan;
5. pelaksana program;
6. sumber daya yang dikerahkan.

Sementara itu konteks implementasinya adalah:

1. kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat
2. karakteristik lembaga dan penguasa
3. kepatuhan dan daya tanggap

Namun apabila kita mencermati model Grindle, kita dapat memahami bahwa keunikan model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang mencakup tentang implementor, penerima implementasi dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

2.3.1.3 Model Implementasi Kebijakan Menurut Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Mazmanian dan Sabatier (dalam Wahab, 2008:65) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah sebagai berikut:

“memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”

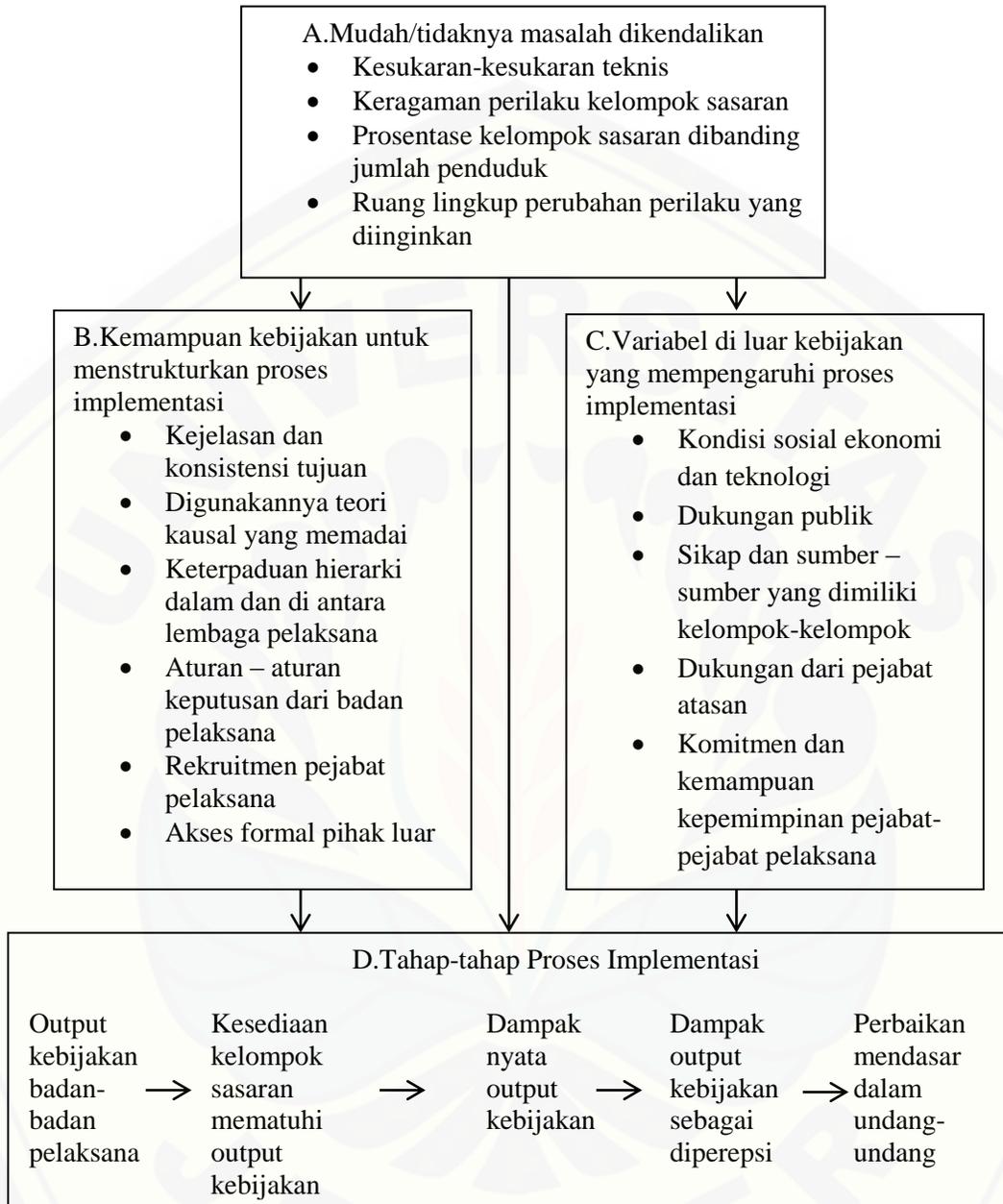
Model ini dikenal pula dengan sebutan model kerangka analisis implementasi (*A Framework for Implementation Analysis*). Disini Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier membaginya menjadi tiga variabel yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. mudah tidaknya masalah yang akan digarap dikendalikan
2. kemampuan keputusan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat

3. pengaruh langsung sebagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan kebijakan tersebut

Ketiga variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain dan masing-masing faktor dapat digambarkan sebagai berikut





Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Daniel Mazmanian dan Paul A.Sabatier
 Sumber : Daniel Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam Wahab (2008:82)

Berdasarkan model implementasi kebijakan Daniel Mazmanian dan Paul A. yang dikutip Nugroho (2012:685) harus melakukan analisis terhadap tiga variabel yaitu:

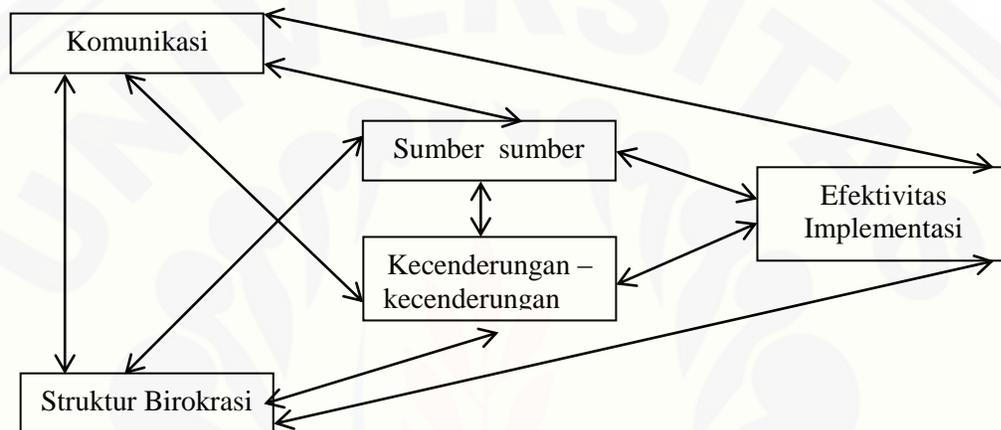
- a. Variabel *independen*, yaitu mudah atau tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki
- b. Variabel *intervening*, yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarkis di antara lembaga pelaksana, aturan pelaksanaan dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan terhadap pihak luar, serta variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan risorsis konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi, serta komitmen dan dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana
- c. Variabel *dependen*, yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan seperti pemahaman dari lembaga atau badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan objek, hasil nyata, penerimaan atas hasil nyata tersebut dan akhirnya mengarah pada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut.

2.3.1.4 Model Implementasi Kebijakan Menurut George Edward III

Tahapan implementasi merupakan tahap yang krusial. Menurut Edwards (dalam Winarno, 2011:177)

“studi implementasi kebijakan adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*. Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik, mungkin juga akan mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.”

Berdasarkan kutipan tersebut maka ketepatan sasaran implementasi kebijakan merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan keberhasilan maupun kegagalan implementasi kebijakan. Begitu pula ketika kebijakan telah direncanakan dengan baik namun tidak diimplementasikan dengan baik pula oleh pelaksana kebijakan maka kebijakan tersebut dapat mengalami kegagalan. Model implementasi Edwards dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Model Implementasi kebijakan George Edward III
Sumber : George C. Edward dikutip Winarno (2011:211)

Dalam mengkaji implementasi kebijakan Edwards (dalam Winarno, 2011:177) memulainya dengan mengajukan dua buah pertanyaan yaitu prakondisi-prakondisi apa yang diperlukan sehingga suatu implementasi kebijakan berhasil dan hambatan-hambatan utama apa yang mengakibatkan suatu implementasi gagal. Edwards berusaha menjawab dua pertanyaan penting ini dengan membicarakan empat faktor atau variabel krusial dalam implementasi kebijakan publik. Faktor-faktor atau variabel-variabel tersebut adalah komunikasi, sumber-sumber, disposisi atau sikap dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Implementasi suatu kebijakan dapat berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Edwards (dalam Nugroho, 2012:693)

menjelaskan bahwa komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan publik dan sikap serta tanggapan dari pihak yang terlibat. Menurut Edwards (dalam Winarno, 2011:178) membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*).

Transmisi adalah faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan. Menurut Winarno (2011:179) sebelum pejabat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Banyak sekali ditemukan keputusan-keputusan tersebut diabaikan atau jika tidak demikian, seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan-keputusan yang dikeluarkan.

Kejelasan merupakan faktor kedua yang berpengaruh dalam komunikasi kebijakan. Menurut Winarno (2011:180) ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal.

Konsistensi merupakan faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan. Perintah yang diberikan dalam suatu komunikasi kebijakan haruslah konsisten dan jelas. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan. Menurut Winarno (2011:180) mengatakan bahwa perintah-perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan.

2. Sumber-sumber

Menurut Winarno (2011:184) mengatakan bahwa perintah-perintah implementasi mungkin harus dijelaskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Sumber-sumber yang penting meliputi staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang

diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

3. Disposisi atau sikap

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau pelaksana kebijakan. Menurut Edwards (dalam Winarno, 2011:197),

“kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu dan hal ini berarti ada dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku-tingkah laku atau perspektif-perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit.”

Sikap pelaksana kebijakan dalam menyikapi suatu kebijakan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Kesamaan sudut pandang antara pelaksana dan pembuat kebijakan harus berjalan selaras agar implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan baik. Apabila terdapat perbedaan pandangan antara pelaksana dan pembuat kebijakan maka akan membuat kebijakan menjadi semakin sulit.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi organisasi pelaksana kebijakan memiliki peran yang penting pada implementasi. Nugroho (2012:693) mengatakan bahwa struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards (dalam Winarno, 2011:206) ada dua karakteristik utama birokrasi yaitu prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau sering disebut *Standart Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi. Edwards (dalam Winarno, 2011:208) mengatakan bahwa:

“SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Di samping itu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dari suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi.”

Sedangkan sifat kedua dalam struktur organisasi yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah fragmentasi organisasi. Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Edwards (dalam Winarno, 2011:209) mengatakan bahwa konsekuensi paling buruk dari fragmentasi birokrasi adalah usaha untuk menghambat koordinasi. Para birokrat karena alasan-alasan prioritas dari badan-badan yang berbeda mendorong para birokrat ini untuk berkoordinasi dengan badan-badan lain. Padahal, penyebaran wewenang dan sumber-sumber untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan yang kompleks membutuhkan koordinasi.

2.4 Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak merupakan salah satu komponen penerimaan negara maupun daerah yang sangat penting. Menurut Soemitro (dalam Adisasmita, 2011:95) pajak adalah,

“iuran kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi) yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Jadi, pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku tanpa imbal balik secara langsung dari negara. Maksudnya, pembayaran pajak yang dilakukan oleh rakyat kepada negara tidak memiliki hubungan langsung karena iuran pajak tersebut akan digunakan pemerintah untuk pembangunan, misalnya pembuatan jalan, jembatan, gaji untuk pegawai dan aparatur negara serta sarana dan prasarana umum lainnya. Sedangkan menurut Adisasmita (2011:101) perpajakan daerah dapat diartikan sebagai :

- 1) Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri;

- 2) Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penerapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah;
- 3) Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh pemerintah daerah;
- 4) Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada, dibagihasilkan dengan, atau dibebani pungutan tambahan (opsen) oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu pajak daerah Pengelolaan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB P2) diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berdasarkan peraturan tersebut maka pengelolaan PBB P2 menjadi wewenang kabupaten atau kota dan dijadikan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli daerah (PAD). Hasil PBB P2 akan masuk ke dalam kas daerah yang akan digunakan bagi kepentingan masyarakat di daerah tersebut. Adisasmita (2011:106) mengemukakan justifikasi perlunya PBB dijadikan pajak daerah yaitu:

- 1) PBB memberikan hasil yang besar bagi daerah;
- 2) perolehan hasil PBB relatif stabil dan dapat diprediksi
- 3) pungutan PBB cukup adil, yang memiliki tanah dan bangunan yang bernilai tinggi dikenakan pajak yang tinggi pula;
- 4) dasar pengenaan pajak cukup jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Pengalihan pengelolaan PBB menjadi urusan pemerintah daerah merupakan salah upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kemandirian fiskal daerah. Pengertian pajak bumi dan bangunan pedesaan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah,

“pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan

perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.”

Pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan dimana besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan obyek pajak tersebut yaitu bumi dan atau bangunan, sedangkan keadaan subyek tidak mempengaruhi besarnya pajak terutang. Pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai maupun dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu langkah yang sistematis untuk menyelesaikan masalah yang hendak diteliti. Penelitian merupakan proses, mulai dari proses berpikir untuk mencoba memberikan jawaban atas suatu permasalahan. Dengan adanya metode penelitian, diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam mencari jawaban atas suatu permasalahan yang terjadi. Oleh karena itulah, metode penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Seorang peneliti membutuhkan suatu metode penelitian yang sesuai dengan objek yang diteliti untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat.

Metode penelitian di dalam penelitian ini, akan menjelaskan secara berurutan dan sistematis beberapa tahap berikut.

1. Fokus Penelitian;
2. Jenis penelitian;
3. Lokasi penelitian;
4. Teknik pengumpulan data;
5. Penentuan informan;
6. Metode analisis data;
7. Teknik pemeriksaan keabsahan data;

3.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi permasalahan yang ada sehingga apa yang dikaji menjadi jelas. Fokus penelitian dapat membantu peneliti agar tidak kehilangan arah. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi layanan *drive thru* pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan (PBB P2) Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.

3.2 Jenis Penelitian

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2001:3) bahwa penelitian kualitatif adalah:

“prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh) Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan.”

Alasan peneliti menggunakan menggunakan metode ini karena peneliti ingin menggambarkan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan. Data-data yang dikumpulkan dari lapangan dapat berupa kata-kata, gambar dan angka-angka.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana seorang peneliti melakukan pengumpulan data yang kemudian akan dianalisis. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi yang beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto Nomor 140 Banyuwangi.

Peneliti tertarik mengambil lokasi di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi karena terdapat loket pembayaran PBB P2 melalui layanan *drive thru*. Layanan *drive thru* tersebut merupakan *drive thru* pertama di Jawa Timur yang melayani pembayaran khusus PBB P2. Layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data yang dapat mempermudah peneliti untuk meneliti dan

meyelesaikan suatu masalah. Menurut Loftland dan Loftland (dalam Moleong, 2012:157) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data di lapangan. Menurut Moleong (2012:186) wawancara adalah,

“percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada para informan. Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan informan akan dimintai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.

b. Teknik Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian yang dilakukan dengan sengaja untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Observasi merupakan kegiatan pencatatan fenomena-fenomena yang dilakukan secara sistematis sehingga dibutuhkan kemampuan peneliti dalam melakukan pengamatan melalui hasil kerja panca indra mata maupun panca indra lainnya.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Dalam observasi nonpartisipan maka peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas subjek penelitian. Peneliti akan mengamati subjek penelitian dan menyusunnya menjadi catatan hasil pengamatan.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan dengan cara mencatat dan mempelajari sejumlah fakta dan data yang diperoleh di lokasi penelitian. Data dapat berupa dokumen-dokumen maupun surat-surat yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2012:216) dokumen adalah,

“setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumentasi merupakan data tertulis yang digunakan untuk menunjang kegiatan penelitian.”

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil data-data yang dibutuhkan seperti dokumen pemerintah (Peraturan Daerah, Surat Keputusan Kepala Dinas dan peraturan perundang-undangan lainnya) dan dokumen yang terkait dengan masalah penelitian.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan sangatlah penting dalam suatu penelitian karena dapat memberikan referensi-referensi teoritik terkait dengan penelitian yang dilakukan. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur yang diperlukan seperti buku, skripsi, jurnal maupun thesis terkait permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

3.5 Penentuan Informan

Penelitian dengan pendekatan kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian melainkan lebih menekankan pada kedalaman informasi yang diperolehnya. Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif maka seorang peneliti membutuhkan seorang informan yang memiliki pengetahuan tentang data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011:218) menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya, orang yang dijadikan informan dalam penelitian tersebut dianggap paling tahu dan mengerti tentang apa yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bapak Teddy Radiansyah, S.STP sebagai Kepala Bagian PBB dan BPHTB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Peneliti memilih Bapak Teddy karena beliau yang mengurus permasalahan PBB dan BPHTB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.
- 2) Bapak Hidri Sukmawardhana, SE sebagai Sie PBB di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Peneliti memilih Bapak Hidri karena beliau mengurus permasalahan khusus PBB termasuk layanan *drive thru* di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi.
- 3) Mbak Puput sebagai petugas Bank Jatim yang melayani loket *drive thru* di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi. Peneliti memilih Mbak Puput karena beliau merupakan pelaksana layanan *drive thru* sehingga lebih memahami apa yang terjadi di lapangan.
- 4) Ibu Minarti yang berasal dari Kelurahan Penganjuran sebagai pengguna layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
- 5) Ibu Sukarni yang berasal dari Desa Bakungan sebagai pengguna layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
- 6) Mas Sucipto sebagai petugas pemungut yang berasal dari Kelurahan Giri yang menggunakan layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi
- 7) Bapak Hilman sebagai petugas pemungut yang berasal dari Desa Dadapan yang menggunakan layanan *drive thru* pembayaran PBB P2 di Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi

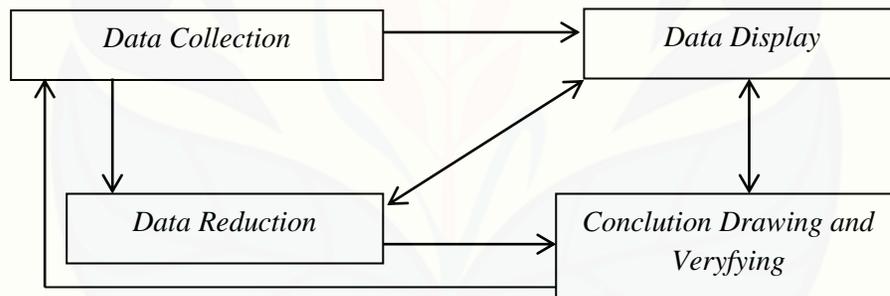


3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung maupun setelah pengumpulan data selesai dilakukan dalam periode waktu tertentu. Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi maupun studi pustaka kemudian ditelaah dan dipelajari agar dapat memperoleh hasil penelitian yang mendalam dan komprehensif. Namun, apabila jawaban yang diperoleh belum memuaskan, maka peneliti akan kembali mengumpulkan data sampai pada tahap tertentu dan diperoleh data yang dianggap kredibel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif Miles and Huberman. Berikut gambaran teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Bungin (2012:69)

Model analisis di atas terdiri dari aktivitas atau kegiatan sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak, oleh karena itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila itu diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data berhasil direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian. Penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verifying*)

Langkah berikutnya dalam penelitian kualitatif yaitu menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak menemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik yang digunakan untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Menurut Moleong (2012:330) menyatakan bahwa,

“triangulasi merupakan teknik pemeriksaa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.”

Pemeriksaan keabsahan data bertujuan supaya data yang diperoleh memiliki derajat kepercayaan (*validitas*) sehingga sesuai dengan realitas yang ada di lapangan.

Penelitian ini akan menggunakan teknik triangulasi dengan memanfaatkan sumber dan metode, berikut penjelasannya.

1) Triangulasi dengan Sumber Data

Triangulasi dengan sumber data dapat dilakukan dengan (Paton dalam Bungin, 2011:265).

- a) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara;
- b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi;
- c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;
- d) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa dengan berpendidikan;
- e) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2) Triangulasi dengan Metode

Triangulasi dengan metode merupakan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan metode observasi begitu pula sebaliknya. Apabila terdapat perbedaan informasi yang diperoleh maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda