

EFEKTIVITAS UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN PADA BAPENDA KOTA PADANG

Reyhan Arraminta^{1(a)}, Dasman Lanin^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}reyhanarraminta@gmail.com, ^{b)}dasman_lanin@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

24-08-2023

Diterbitkan Online:

01-12-2023

Kata Kunci:

Efektifitas, Pelayanan, Pajak

Keywords:

Effectiveness, Service, Taxes

Corresponding Author:

reyhanarraminta@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan agar dapat mengetahui bagaimana efektifitas unit pelaksana teknis badan (UPTB) dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Padang. Terkait penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan untuk penetapan informan penelitian menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Selanjutnya keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti. Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam efektifitas unit pelaksana teknis badan (UPTB) dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Padang belum sepenuhnya efektif. Kendala yang dihadapi UPTB dalam pelayanan PBB terutama dalam perubahan data PBB, terkendala pada waktu penyelesaian perubahan data yang cukup lama karena banyak persyaratan administrasi wajib pajak yang kurang. Upaya yang dilakukan UPTB dalam Optimalisasi Pelayanan PBB, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi, yang mana tanpa harus datang ke Bapenda atau UPTB masyarakat bisa mengecek informasi terkait data PBB-P2 melalui aplikasi.

ABSTRACT

This research is intended to find out how effective the agency's technical implementation unit (UPTB) is in serving rural and urban land and building taxes (PBB-P2) at Bapenda Padang City. In relation to this study, the researcher used descriptive qualitative methods, and to determine research informants used purposive sampling and snowball sampling techniques. Furthermore, the validity of the data uses the source triangulation technique and will then be analyzed by the researcher. Based on the results of the researchers' findings, the effectiveness of the agency's technical implementation unit (UPTB) in providing rural and urban land and building tax services (PBB-P2) at Bapenda Kota Padang has not been fully effective. The obstacles faced by UPTB in PBB services, especially in changing PBB data, are constrained by the long time to complete data changes because there are many administrative requirements for taxpayers who are lacking. One of the efforts made by UPTB in optimizing PBB services is by utilizing technology, which without having to come to Bapenda or UPTB, the community can check information related to PBB P2 data through an application.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.122>

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak adalah pungutan yang wajib diberikan pada negara oleh orang pribadi maupun badan / perusahaan berdasarkan undang-undang yang akan digunakan untuk kepentingan negara dan kesejahteraan masyarakat umum. Pajak menjadi salah satu sumber dana pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk melakukan pembangunan. Manfaat dari pajak mungkin tidak langsung dirasakan oleh para wajib pajak. Dana pajak yang terkumpul akan digunakan untuk pembangunan secara merata untuk kepentingan umum.

Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan atau PBB-P2 adalah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap Pendapatan Daerah yang merupakan sumber pembiayaan penyelenggaraan dan pembangunan daerah. PBB-P2 adalah pajak yang dikenakan terhadap setiap bumi/tanah dan bangunan.

PBB-P2 adalah salah satu jenis pajak daerah Kota/Kabupaten yang dalam pelaksanaan dan pengeloannya sangat spesifik karena data yang dinamis selalu mengalami perubahan, baik itu perubahan ukuran baik tanah maupun bangunan termasuk perubahan nama Wajib Pajak. Selain untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah dari PBB-P2, yang tidak kalah pentingnya adalah pelayanan terhadap perubahan data PBB-P2.

Dalam pengelolaan sebelumnya PBB-P2 merupakan objek pajak pusat (Pajak bagi hasil antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah agar pengelolaan dan penerimaannya optimal maka melalui UU No. 28 Tahun 2009 PBB-P2 dialihkan menjadi objek Pajak Daerah yaitu pajak Kota/Kabupaten).

Bapenda Kota Padang sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas mengelola pendapatan daerah terutama pajak daerah berupaya agar PBB-P2 yang merupakan pemberi kontribusi terbesar setelah PPJ (Pajak Penerangan Jalan) dapat optimal baik penerimaan maupun pelayanannya, karena pengalihan PBB-P2 ini merupakan bentuk tindak lanjut kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). "Dengan adanya pengalihan ini maka kegiatan pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, penagihan dan pelayanan

PBB- P2 akan diselenggarakan oleh kabupaten atau kota”.

Pengelolaan yang dilakukan oleh KPP Pratama, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota hanya bertugas dan bertanggung jawab dalam pendistribusian SPPT PBB-P2 dan penagihan PBB-P2 yang tercantum dalam SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) serta penyusunan laporan realisasi dan Wajib Pajak yang belum membayar pajak.

Tujuan pengalihan pengelolaan PBB-P2 adalah untuk memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dengan memperluas basis pajak dan penetapan tarif pajak. Kewenangan tersebut tertuang dalam pasal 80 UU PDRD, masing-masing kabupaten/kota dapat menentukan tarif PBB-P2 sendiri dengan ketentuan paling tinggi sebesar 0,3 persen.

Pengelolaan PBB-P2 oleh pemerintah pusat, kabupaten/kota hanya mendapatkan bagian sebesar 64,8 persen dari jumlah penerimaan PBB- P2 diwilayahnya. Sementara itu, dengan adanya pengalihan pengelolaan PBB-P2, maka penerimaan PBB-P2 akan sepenuhnya masuk ke pemerintah kabupaten/kota. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena seluruh penerimaan PBB-P2 100% tercatat dalam kas kabupaten/kota. Padang sebagai ibukota Propinsi dalam perkembangan dan pertumbuhannya sangat dinamis terutama perumahan yang bermunculan, secara tidak langsung berpengaruh terhadap pendapatan daerah terutama dari perubahan data PBB-P2 yang semula tanah kosong menjadi bangunan, yang semula kewajiban PBB-P2 hanya 1 SPPT dengan adanya perumahan maka kewajibannya PBB-P2 juga dipecah sebanyak bangunannya dengan nilai yang sesuai.

Bapenda Kota Padang sebagai OPD yang bertanggung jawab dalam mengelola pendapatan daerah terutama pajak daerah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, berupaya agar penerimaan PBB-P2 lebih baik dari sebelumnya ketika dikelola oleh KPP Pratama, begitu juga dalam hal pelayanannya jangan biarkan masyarakat mengeluh dan membandingkan pelayanan sebelumnya lebih baik.

PBB P2 bukan hanya tentang pendapatan daerah untuk pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan kelangsungan pembangunan, tetapi juga terkait dengan adanya perubahan –

perubahan data terhadap Objek dan Wajib Pajak PBB P2. PBB P2 juga dihubungkan dengan salah satu kelengkapan persyaratan dokumen yang wajib dilampirkan pada pengurusan administrasi, seperti pengurusan sertifikat hak milik, bisnis properti, serta dihubungkan dengan hak-hak dasar sebagai warga negara seperti, KTP, SIM, dan lainnya. Bapenda sebagai Organisasi Perangkat Daerah harus menyiapkan dan mengelola seluruh proses pelayanan secara optimal.

Pelayanan menurut (The Liang Gie, 2001: 18) adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (pelanggan). Keputusan Menpan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang Undangan”. Untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor 81/1993 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut: (1) Kesederhanaan pelayanan (2) Kejelasan dan kepastian pelayanan (3) Efisiensi Pelayanan.

Ketiga sendi-sendi pelayanan di ataslah yang akan menjadi acuan konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan di Unit pelayanan Bapenda Kota Padang. Techid Assitance Research Programmer Inc (TARPI) atau perusahaan peneliti pasar Amerika Serikat yang dikutip oleh Ndraha membuat 4 macam skenario pelayanan dan meneliti menggunakan kembali pelaku pelayanan yang sama sebagai berikut: (1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan merasakan kepuasan maksimum. (2) Terjadinya kesulitan memberikan pelayanan tetapi pelanggan tidak mengetahuinya. (3) Terjadinya dalam pelayanan mereka merasa diakali dan dibujuk. (4) Terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelanggan.

Jika dikaitkan dengan pelayanan PBB-P2 sesuai prosedur yang berlaku, mereka merasa bahwa pajak yang mereka bayarkan yang salah

satu manfaatnya adalah untuk melayani masyarakat memang benar.

Motto Bapenda sejalan dengan pandangan diatas yaitu “Terwujudnya Penerimaan PAD Yang Optimal Melalui Pelayanan Prima dan Profesional”. Secara administrasi kota padang terdiri dari 5 Kecamatan dan 90 Kelurahan, untuk menerapkan motto tersebut tentu perlu dipersiapkan sarana dan prasarana agar pengalihan PBB-P2 menjadi objek pajak daerah wajib pajak merasakan perubahan yang lebih baik dibandingkan sebelumnya.

UPTB terdiri dari 5 Wilayah yaitu: (1) UPTB I (Wilayah kerja Kecamatan Padang Barat dan Kecamatan Padang Utara) (2) UPTB II (Wilayah kerja Kecamatan Padang Selatan dan Kecamatan Bungus Teluk Kabung) (3) UPTB III (Wilayah kerja Kecamatan Padang Timur dan Kecamatan Lubuk Begalung) (4) UPTB IV (Wilayah kerja Kecamatan Kuranji Kecamatan Pauh dan Kecamatan Lubuk Kilangan) (5) UPTB V (Wilayah kerja kecamatan Nanggalo dan kecamatan Koto Tengah).

Untuk pelaksanaan Perwako tersebut Pemerintah Kota Padang merekrut 290 orang petugas pajak dengan status kontrak yang bertugas dan bertanggung jawab sebagai berikut: (1) Mendistribusikan SPPT PBB-P2, (2) Menginformasikan ketentuan dan tatacara pelayanan PBB-P2, (3) Melakukan penagihan PBB-P2.

Secara fungsi petugas pajak yang ditempatkan pada 5 UPTB tersebut adalah ujung tombak pengelolaan PBB-P2 karena selain menyampaikan SPPT P-2, petugas pajak tersebut juga melakukan verifikasi data kerumah warga. Selain merekrut petugas pajak, Bapenda juga menyiapkan SOP untuk optimalisasi pelayanan PBB-P2 dan penerimaan pajak daerah dari PBB-P2.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya (Laksmi, 2008: 52). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah urutan mengenai tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, bilamana mengerjakannya, di mana mengerjakannya, dan siapa yang mengerjakannya (Moekijat, 2008).

SOP merupakan dokumen yang memuat mengenai serangkaian perintah atau instruksi yang telah dibuat secara tertulis. Kemudian, dibakukan pada berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara melakukan pekerjaan, tempat penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, dan individu yang terlibat dalam aktivitas (Insani, 2010: 1). Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut: (1) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, (2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, (3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dengan mudah dilacak.

Sesuai prosedur secara garis besarnya, setiap permohonan pelayanan PBB-P2 seperti pelayanan data baru PBB-P2, Pelayanan pembetulan data PBB-P2, Pemecahan data PBB-P2 adalah sebagai berikut : (1) Wajib pajak / masyarakat melalui UPTB sesuai wilayah objek pajak mengajukan permohonan dan mengisi formulir yang telah disediakan dan melengkapi persyaratan dokumen sesuai jenis layanan yang dimohonkan. (2) Terhadap berkas yang telah lengkap melalui petugas pajak UPTB melakukan verifikasi atas kebenaran data objek pajak kelokasi objek pajak. (3) Berkas yang telah diperiksa kelengkapan dan kebenarannya dan telah diverifikasi kelengkapan diteruskan Bapenda Bidang Pendataan dan Penetapan. (4) Untuk data yang belum lengkap dikembalikan ke UPTB untuk dilengkapi kembali oleh WP. (5) Berdasarkan Berita Acara Verifikasi dilapangan maka data akan diinput melalui SISMIOP dan selanjutnya dicetak SPPT PBB-P2.

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak wajib pajak yang mengeluh, proses penyelesaian permohonan pelayanan PBB-P2 tersebut tidak sesuai dengan yang tercantum dalam SOP pelayanan tersebut terutama waktu penyelesaiannya. Menurut hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bapenda Kota Padang sebagai narasumber. Ada beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan PBB-P2 sehingga Wajib Pajak banyak yang mengeluh karena SPPT PBB-P2 bukan hanya untuk membayar pajak juga dihubungkan dengan persyaratan kelengkapan dokumen lainnya seperti untuk pengurusan sertifikat, bisnis property dan lainnya yang tentunya dalam pengurusannya tepat waktu.

Penelitian ini bertujuan agar dapat dijadikan sebagai informasi tentang pengelolaan pajak daerah yaitu PBB-P2 sebagai penyumbang

Pendapatan Asli Daerah (PAD) No. 2 terbesar setelah Pajak Penerangan Jalan (PPJ) khususnya dalam pelayanan PBB-P2, karena optimalisasi pelayanan PBB berpengaruh terhadap penerimaan PBB-P2.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode kualitatif deskriptif digunakan dipenelitian ini. menurut Moleong (2013) metode kualitatif yaitu metode yang bertujuan untuk memahami subjek penelitian melalui fenomena- fenomena yang ada di lapangan berupa perilaku, persepsi, motivasi, dan juga tindakan yang setelahnya ditafsirkan oleh peneliti secara alamiah. penelitian ini dilaksanakan di kantor Unit Pelaksanaan Teknis Badan (UPTB) Badan Pendapatan Daerah Kota Padang. Penetapan informan menggunakan teknik purposive. Selanjutnya keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan tekni triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Salah satu hal yang menjadi serotan oleh para penerima layanan pada umumnya adalah prosedur pelayanan yang melalui proses yang panjang. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan di Bapenda Kota Padang. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai dan masyarakat yang sedang mengurus PBB-P2 di kantor ini.

Waktu Penyelesaian

Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari kepastian waktu pelayanan dalam penyelesaian pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pegawai memeriksa kelengkapan persyaratan berkas permohonan. Untuk menciptakan pelayanan efektif dan tidak berbelit-belit, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang standar waktu penyelesaian pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) agar masyarakat yang mengurus dapat mengetahui

waktu penyelesaian Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang sedang diurus.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif pelayanan termasuk rincinnya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan atau segala biaya sebagai imbalan jasa yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.

Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan public, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yaitu kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan proritas pelayanan, serta membayangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mayarakat. Konsep kompetensi merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarkat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi public bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi mereka. Konsep kompetensi mengarah pada pertanggungjawaban organisasi public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petensi pegawai yang diharapkan pengguna pelayanan dari Bapenda Kota Padang adalah daya tanggap pegawai Bapenda Kota Padang dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu sehingga menciptakan pelayanan yang efektif.

Untuk memberikan pelayan yang baik dan berkesan di mata masyarakat, para administrator dituntut untuk bertindak sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada msyarakat. Dalam memberikan pelayanan, administrator yang berinteraksi langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil yang akan diterimah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Untuk menghasilkan pelayanan yang efektif, maka dibutuhkan keterbukaan informasi tentang bagaimana hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat dalam mengurus Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Berikut penuturan beberapa informan tentang bagaimana hasil pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa penuturan informasi diatas menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang ditermia dalam mengurus Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) oleh masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pegawai Bapenda Kota Padang. Selain itu, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil pelayanan Bapenda Kota Padang yang diterima oleh masyarakat sudah efektif.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan peneliti dalam efektifitas unit pelaksana teknis badan (UPTB) dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Padang belum sepenuhnya efektif. Kendala yang dihadapi UPTB dalam pelayanan PBB terutama dalam perubahan data PBB, terkendala pada waktu penyelesaian perubahan data yang cukup lama karena banyak persyaratan administrasi wajib pajak yang kurang. Upaya yang dilakukan UPTB dalam Optimalisasi Pelayanan PBB, salah satunya adalah dengan memanfaatkan teknologi, yang mana tanpa harus datang ke Bapenda atau UPTB masyrakat bisa mencek informasi terkait data PBB-P2 melalui aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarata : Kencana Prenanda Media Group.
- Ding, D. (2014). *Efektivitas Pelakasaan Program Nasional Pemberdayaan*

- Masyarakat Mandiri Pedesaan*. Jurnal Ilmu Pemerintah, 2(2), 1–10.
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko*. JESS (Journal of Education on Social Science), 5(1), 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5il.300>.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). *Efektivitas*. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jurnal Borneo Administrator. 5 (3) 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.24258/jb.a.v5i3.50>. Diakses Online pada tanggal 29 Juni 2022.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Nasution. 1996. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novitasari, P., & Hamta, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus PBB-P2 Unit Pelayana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam)*. Jurnal Equilibiria, 4(1), 1–42.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rohmat Taufiq. (2021). *Analisis Dan Perancangan Aplikasi Absensi Karyawan Dengan Teknologi QR Code Berbasis Android Pada UD Sejahtera*, 2(1), 2–8.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Siregar, D. N. (2022). *Efisiensi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan / Perkotaan (Pbb-P2) Dalam Rangka Peningkatan Pad Di Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang*. 2, 345–357.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Umj Press 2018, 266.
- Utari. (n.d.). *Efektivitas badan pendapatan daerah dalam pelayanan pajak daerah di kabupaten barru*. 194–202.
- Wahyu, D. (2021). *Pemungut Pajak Bumi Dan Bangunan Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Badan (Uptb) Kota*. 6(1).
- Undang-Undang 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.