

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH BARITO TIMUR

Alfi Syahrin¹, Irza Setiawan², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: Alpialnur399@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur masih menghadapi tingkat kepuasan wajib pajak yang rendah. Permasalahan utama meliputi lokasi kantor yang kurang dikenal dan pelayanan informasi yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PBB serta faktor yang memengaruhinya, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 11 responden melalui purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tergolong cukup baik. Beberapa indikator seperti penampilan petugas, kebersihan ruangan, SOP, kerja sama, kesigapan, kecermatan, ketepatan, kepastian biaya, keterampilan, perhatian, dan komitmen pegawai dinilai baik. Namun, masih ada kekurangan pada fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan kursi. Faktor penghambat utama yaitu kurangnya pemahaman wajib pajak serta keterbatasan infrastruktur. Penelitian ini menyarankan agar kepala dan staf badan pendapatan meningkatkan fasilitas, memperluas aksesibilitas kantor, memperkuat sosialisasi, mempublikasikan SOP, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan pembayaran PBB.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pajak, Bumi, Bangunan

ABSTRACT

The quality of Land and Building Tax (PBB) payment services at the East Barito Regional Revenue Agency is still facing a low level of taxpayer satisfaction. The main problems include poorly known office locations and information services that are not optimal. This study aims to determine the quality of UN services and the factors that affect them, using a qualitative descriptive method with observation, interview, and documentation techniques for 11 respondents through purposive sampling. The results of the study show that the quality of service is quite good. Several indicators such as the appearance of officers, room cleanliness, SOPs, cooperation, alertness, precision, accuracy, cost certainty, skills, attention, and employee commitment are considered good. However, there are still shortcomings in physical facilities such as waiting rooms and chairs. The main inhibiting factors are the lack of understanding of taxpayers and limited infrastructure. This study suggests that the heads and staff of revenue agencies improve facilities, expand office accessibility, strengthen socialization, publish SOPs, and conduct periodic evaluations of the quality of PBB payment services.

Keywords: Quality, Service, Tax, Earth, Building

PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara, baik individu maupun badan usaha, dengan cara menyisihkan sebagian dari kekayaannya untuk diserahkan ke kas negara. Kewajiban ini timbul karena adanya keadaan, peristiwa, atau tindakan tertentu yang membuat seseorang berada dalam posisi sebagai wajib pajak. Namun, penting untuk dipahami bahwa pajak bukanlah bentuk hukuman atau sanksi, melainkan bentuk partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung negara (Djunaedi, Laely and Lidiawan, 2023).

Menurut ketentuan yang diatur oleh pemerintah, pajak memiliki sifat yang memaksa. Artinya, setiap orang yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak tetap harus membayar, meskipun tidak menerima manfaat secara langsung dari pembayaran tersebut. Hal ini berbeda dengan transaksi jual beli biasa, karena dalam perpajakan tidak ada imbal jasa secara langsung dari negara kepada pembayar pajak. Namun demikian, hasil dari pajak tersebut sangat penting untuk digunakan dalam membiayai kebutuhan negara demi menjaga kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Pajak yang

dikumpulkan oleh pemerintah menjadi sumber utama dalam mendanai berbagai pengeluaran negara, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya. Dengan kata lain, keberlangsungan jalannya pemerintahan sangat bergantung pada penerimaan pajak. Oleh sebab itu, pemerintah terus berupaya melakukan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar semakin sadar dan paham bahwa pajak bukan beban, melainkan kontribusi bersama untuk membangun negeri.

Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat. Ini menegaskan bahwa setiap rupiah dari pajak yang dibayarkan akan kembali ke masyarakat dalam bentuk fasilitas dan pelayanan publik (Daerah *et al.*, 2024).

Meskipun masih ada pandangan dari sebagian masyarakat bahwa pajak adalah beban yang berat, pemerintah tetap melakukan pemungutan melalui lembaga dan perangkat resmi negara. Bahkan, demi meningkatkan kepatuhan dan kenyamanan wajib pajak, pemerintah terus memberikan berbagai kemudahan serta melakukan pembaruan sistem perpajakan, agar lebih sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Perubahan kebijakan perpajakan yang dilakukan pemerintah tentu memiliki tujuan utama, yaitu meningkatkan penerimaan pajak sebagai pemasukan negara. Dengan meningkatnya penerimaan tersebut, negara dapat lebih optimal dalam menjalankan program-program pembangunan serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih merata dan berkelanjutan bagi seluruh rakyat Indonesia (Djunaedi, Laely and Lidiawan, 2023).

Struktur penerimaan negara dari sektor pajak, khususnya di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Barito Timur, memiliki peranan yang sangat penting. Pajak menjadi sumber utama pembiayaan, baik untuk operasional pemerintah daerah maupun untuk mendukung program pembangunan nasional. Oleh karena itu, pelayanan pajak yang optimal sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan ini tidak hanya menyangkut aspek teknis atau fisik semata, tetapi juga menyentuh aspek visi dan misi aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang ideal dan sesuai harapan masyarakat.

Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai wajib pajak, sekaligus mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Salah satu upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan serta memberikan edukasi yang memadai kepada masyarakat tentang pentingnya pajak dan disiplin dalam membayarnya. Selain pelayanan, faktor penting lainnya yang turut memengaruhi adalah tingkat pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan ini bisa diperoleh melalui pendidikan dan sosialisasi yang tepat. Semakin baik pemahaman masyarakat terhadap aturan dan prosedur perpajakan seperti mengisi formulir, menghitung jumlah pajak yang terutang, membayar, dan melaporkannya tepat waktu maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.

Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil pengamatan sebelumnya juga menunjukkan bahwa pemahaman yang baik terhadap perpajakan sangat berpengaruh terhadap seberapa besar tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Djunaedi, Laely and Lidiawan, 2023). Artinya, wajib pajak akan lebih mudah mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan apabila mereka memahami konsep dasar perpajakan secara menyeluruh. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih lunak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan edukasi perpajakan sangat diharapkan mampu mengubah cara pandang masyarakat. Tujuannya bukan agar mereka patuh karena

takut terhadap pemeriksaan atau sanksi, melainkan agar kepatuhan tumbuh dari kesadaran sendiri setelah memahami pentingnya pajak bagi negara.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur meliputi rendahnya tingkat kepuasan wajib pajak karena mereka harus bolak-balik ke kantor untuk memastikan kesesuaian nominal pembayaran, lokasi kantor yang kurang strategis dan sulit diakses karena kondisi jalan yang rusak serta kurang dikenal masyarakat, serta minimnya pelayanan informasi yang menyebabkan wajib pajak tidak mengetahui dokumen apa saja yang harus dibawa saat melakukan pembayaran.

Untuk memfokuskan proses evaluasi dan penelitian, maka dalam studi ini ditetapkan batasan masalah pada bagaimana penerapan kebijakan pelayanan serta sejauh mana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur. Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml sebagai landasan teoritis (Hardiyansyah, 2018).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahmi (2021) STIA Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Madrasah Tsanawiah Raudatul Amin Kecamatan Dusun Hilir Kabupaten Barito Selatan”. mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan Islam di MTs Raudatul Amin dinilai baik, tercermin dari keterlibatan semua pihak dalam perbaikan berkelanjutan dan kepuasan siswa yang terlihat dari hasil belajar, peningkatan hafalan, serta tambahan jam pelajaran untuk mendukung akademik mereka (Fahmi, 2021). Dan Siti Faridah (2022) dari STIA Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas edison jaar Barito Timur”. Mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan di Puskesmas dinilai baik, terlihat dari peran aktif seluruh pihak dalam menjalin kerja sama dan melakukan perbaikan berkelanjutan, serta tingkat kepuasan masyarakat yang tercermin melalui hasil pelayanan yang sesuai harapan dan meningkatnya kesadaran akan kesehatan individu maupun keluarga (Faridah, 2022). Penelitian ini memiliki keunggulan dibandingkan penelitian Fahmi (2021) yang mengkaji kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Raudatul Amin Kecamatan Dusun Hilir, Kabupaten Barito Selatan, serta penelitian Siti Faridah (2022) yang meneliti kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Edison Jaar Barito Timur. Keunggulan tersebut terletak pada penggunaan teori Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (Hardiyansyah, 2018) yang memberikan gambaran sistematis mengenai kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, penelitian tentang kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Barito Timur dapat dianalisis secara lebih terarah dan mendalam.

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui keterlibatan langsung dari orang lain. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai tindakan membantu dengan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain, seperti tamu atau pembeli. Secara lebih luas, pelayanan merupakan bentuk bantuan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan seseorang, yang pada akhirnya bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Menurut A. Imanto dalam Erwan Agus Purwanto pelayanan digambarkan sebagai sebuah siklus peristiwa yang dialami oleh pelanggan ketika menerima layanan. Siklus ini dimulai sejak pertama kali pelanggan melakukan kontak dengan sistem pelayanan, dan terus berlanjut hingga seluruh proses layanan selesai diberikan (Purwanto, 2017).

Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik perorangan, kelompok, maupun badan hukum, sebagai bagian dari pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini bertujuan menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam mencapai tujuannya, sekaligus menjadi cerminan dari peran utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan penguasa. Pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga dapat bekerja sama dengan pihak swasta

selama tetap menjamin kualitas dan kepuasan masyarakat. Ukuran keberhasilan suatu pelayanan publik tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang dinilai berdasarkan harapan serta kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Menurut Lovelock dalam Erwan Agus Purwanto (2022:9), layanan (service) adalah produk yang tidak berwujud, bersifat sementara, dan hanya dapat dirasakan oleh penerima manfaatnya. Sementara itu, McKevitt dalam sumber yang sama menegaskan bahwa inti dari pelayanan publik adalah tugas utama pemerintah untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi (Purwanto, 2017). Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945, negara memiliki tanggung jawab untuk melayani setiap warga negara secara adil dan merata. Untuk mempertegas hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan.

Dalam konteks pelaksanaan pelayanan, setiap instansi wajib menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan kepastian bagi masyarakat. Standar ini berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara maupun penerima layanan agar proses pelayanan berjalan sesuai aturan dan prosedur yang jelas. Sejumlah tokoh turut mendefinisikan pelayanan publik dari berbagai sudut pandang. Misalnya, Sinambela menyebut pelayanan publik sebagai aktivitas pemerintah yang memberikan manfaat bagi sekelompok orang dan menawarkan kepuasan meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik. Kurniawan menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan terhadap masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilakukan berdasarkan aturan dan prosedur tertentu.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik secara langsung maupun melalui kerja sama, untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip pelayanan yang berkualitas, transparan, serta berorientasi pada kepuasan penerima layanan.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam praktiknya, pelayanan ini tidak hanya soal memberikan barang atau jasa, tetapi juga mencakup bagaimana cara layanan itu diberikan apakah cepat, ramah, tepat sasaran, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pelayanan sendiri bisa dipahami sebagai usaha seseorang atau lembaga dalam membantu orang lain memenuhi kebutuhannya, baik sebagai warga negara, pelanggan, maupun penerima manfaat. Saat seseorang datang ke lembaga layanan, mereka tidak hanya mengharapkan hasil, tetapi juga pengalaman yang menyenangkan selama prosesnya. Menurut berbagai ahli, inti dari pelayanan yang baik adalah bagaimana menciptakan kepuasan meski tidak selalu berbentuk produk fisik, tetapi bisa dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Karena itu, pelayanan publik harus dijalankan dengan prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, keterbukaan, keadilan, akuntabilitas, serta kesetaraan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani.

Pemerintah pun memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar membantu masyarakat menjalani hidup secara layak dan bermartabat.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Jalan Baruh Rintis No. 14 Matabu, Tamiang Layang Kec. Dusun Tengah Kab. Barito Timur, Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam prosesnya, peneliti berupaya memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Barito Timur berlangsung. Melalui observasi langsung, pengumpulan data, serta

analisis mendalam, peneliti mencoba menggambarkan situasi di lapangan secara utuh dan jelas, sehingga bisa memberikan gambaran nyata tentang mutu layanan yang diterima oleh masyarakat.

Pendekatan kualitatif dipilih memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih mendalam dan akurat, sehingga diharapkan mampu membantu memecahkan persoalan yang ada. Dengan demikian, data yang terkumpul akan diolah dan disusun berdasarkan hasil temuan di lapangan, melalui proses pengumpulan dan penelaahan informasi secara sistematis. Peneliti berupaya untuk menggambarkan situasi atau fakta-fakta yang terjadi saat ini, lalu menganalisis serta menafsirkannya secara cermat, hingga akhirnya dapat menarik kesimpulan yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini merupakan jenis studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Karena termasuk studi kasus, hasil yang diperoleh bersifat deskriptif-analitis, yaitu menggambarkan temuan dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan, yang diperoleh dari pengamatan terhadap perilaku dan fenomena yang terjadi di lapangan.

Dengan menggunakan *purposive sampling*, peneliti memilih 11 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Metode untuk memilih sumber data dengan tujuan tertentu disebut dengan *purposive sampling* (Sugiyono, 2024). Dengan menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml Dalam Hardiansyah (2018:65), yakni *Tangibels* (Bukti Fisisk), *Reability* (Reabilitas), *Responsibility* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang diadaptasi dari pendapat Sugiyono (Sugiyono, 2024), yaitu: dimulai dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu data tersebut dikelompokkan berdasarkan kategori yang relevan, disusun dalam bentuk tabel, diperiksa keabsahannya, dianalisis secara sistematis, metodologis, dan konsisten, hingga akhirnya ditarik kesimpulan yang menyeluruh untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak di Badan Pendapatan Daerah. Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan bahan referensi, melakukan *member check*, menganalisis kejadian negatif, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan memperpanjang atau memperluas pengamatan (Sugiyono, 2024).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Barito Timur

Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna secara tepat, cepat, ramah, dan profesional. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan itu tercapai, digunakan sejumlah indikator sebagai alat ukurnya (Hardiansyah, 2018).

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.

a. Fasilitas Fisisk

Fasilitas pelayanan publik adalah bagian penting dari bangunan atau gedung yang digunakan masyarakat untuk mengurus berbagai keperluan administrasi dan pemerintahan, baik di kota maupun di daerah. Dalam prosesnya, masyarakat kerap kali harus berpindah dari rumah ke lokasi pelayanan publik untuk menyelesaikan berbagai urusan yang memiliki tingkat hierarki atau tahapan yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa kondisi fasilitas fisik di lokasi pelayanan masih kurang memadai. Hal ini terlihat dari keterbatasan jumlah kursi serta ruang tunggu yang sempit, sehingga hanya mampu menampung sedikit tamu atau wajib pajak yang datang.

b. Penampilan Petugas

Perusahaan yang memiliki tugas menyelemggarkan pelayanan kepada masyarakat harus menunjukan pribadi yang prima melalui cara berpenampilan, karena penampilan sering di nilai mencerminkan orang yang bersangkutan. Maka pandangan fositif akan datang kepada badan pendapatan daerah barito timur jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang menyenangkan. Pegawai merupakan ujung tombak dari sebuah organisasi dan berinterkasi langsung dengan wajib pajak.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa penampilan pegawai, khususnya yang bertugas di bagian pelayanan, sudah cukup baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Hal ini tercermin dari penggunaan seragam pada hari-hari tertentu dan tampilan yang rapi, yang secara tidak langsung turut mendukung citra profesional dan kualitas pelayanan kepada para wajib pajak.

c. Kebersihan Tempat

Kebersihan ruangan atau kantor yang terjaga dengan baik dapat memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas. Lingkungan kerja yang bersih diyakini mampu menciptakan rasa nyaman bagi para pegawai, yang pada akhirnya dapat berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas kerja.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kebersihan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur terjaga dengan baik. Kepala badan secara rutin mengingatkan seluruh pegawai, tidak hanya petugas kebersihan, akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan kerja. Kondisi ini tampak dari ruangan yang selalu bersih, keberadaan CCTV di ruang pelayanan, serta fasilitas tempat sampah bagi wajib pajak yang datang. Semua hal tersebut berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang nyaman dan mendukung mutu pelayanan publik

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan jasa secara cepat, tepat, dan memuaskan mencerminkan keandalan sebuah organisasi sebagai penyedia layanan. Dalam hal ini, organisasi dituntut memiliki sistem dan sumber daya yang dapat diandalkan. Setiap pegawai juga perlu menunjukkan performa terbaiknya saat berinteraksi dengan pengguna jasa, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menjadi acuan dalam menilai kualitas layanan. Standar ini mencerminkan kewajiban serta janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Dalam praktiknya, standar pelayanan menjadi panduan utama bagi instansi pelayanan publik dalam menjalankan tugas secara konsisten dan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum sikap pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Halong, Kabupaten Balangan, tergolong cukup baik. Para pegawai menunjukkan keramahan dalam

berinteraksi dengan pasien, memberikan pelayanan yang sopan, serta berupaya menyampaikan informasi secara jelas—terutama kepada pasien yang berada dalam kondisi sensitif. Namun demikian, dalam beberapa situasi, masih ditemukan pegawai yang tampak terburu-buru dan kurang memberikan penjelasan yang rinci terkait hasil pemeriksaan.

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Tingkat kepuasan ini biasanya diukur melalui survei atau dengan mendengarkan langsung masukan dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, terlihat bahwa pegawai di bidang pelayanan pajak pada Dinas Pendapatan Daerah Barito Timur telah membangun kerja sama yang solid satu sama lain. Kekompakan ini berperan penting dalam memperlancar proses pelayanan, mulai dari pembayaran, penginputan data, hingga penyampaian informasi kepada wajib pajak. Kolaborasi yang baik antarpegawai ini juga menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan seseorang dalam memahami kebutuhan orang lain, baik ketika diminta secara langsung maupun tidak. Seorang pegawai dituntut memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi agar dapat mengenali dan memahami permasalahan yang dihadapi oleh penerima layanan. Dengan begitu, potensi terjadinya hambatan atau kesalahan dalam proses pembayaran pajak dapat diminimalkan.

a. Kesigapan Petugas

Kesigapan petugas merupakan hal yang penting dalam setiap proses pelayanan, karena hal ini berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat yang membutuhkan layanan. Petugas harus sigap dalam merespons dan memahami kebutuhan wajib pajak yang datang, agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai harapan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa pegawai di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan sikap sigap dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Mereka responsif dalam menanggapi keluhan maupun permasalahan yang disampaikan, sehingga mencerminkan komitmen mereka terhadap pelayanan publik yang baik.

b. Kecermatan Petugas

Kecermatan merupakan bentuk kepekaan dalam menganalisis masalah yang dihadapi oleh penerima layanan, agar proses pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak menimbulkan kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan tingkat kecermatan yang baik dalam memahami serta merespons keluhan dari para wajib pajak. Mereka juga diharapkan selalu sigap dan tepat dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Cepat dan Tepat

Kecepatan dan ketepatan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Keduanya mencerminkan seberapa cepat dan sesuai pelayanan diberikan kepada penerima jasa, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, khususnya

dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan wajib pajak serta dalam melayani proses pembayaran pajak bagi masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan atau asuransi dalam pelayanan mencakup berbagai aspek penting, seperti pengetahuan dan pemahaman terhadap produk atau layanan yang diberikan, sikap ramah, perhatian, serta kesopanan saat melayani. Selain itu, keterampilan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan kemampuan menjamin rasa aman bagi pengguna jasa juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang terpercaya.

a. Tepat Waktu

Komponen standar pelayanan yang berhubungan dengan proses pemberian layanan mencakup berbagai aspek penting, antara lain persyaratan yang harus dipenuhi, sistem dan mekanisme kerja, prosedur pelaksanaan, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif yang dikenakan, hasil atau produk layanan yang diberikan, serta mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah berjalan cukup baik dari segi ketepatan waktu, khususnya dalam proses pendaftaran, pengajuan berkas, dan penginputan data. Meskipun ada beberapa tahapan yang membutuhkan waktu lebih lama, hal tersebut disebabkan oleh kompleksitas prosedur yang ada, dan pihak terkait telah berupaya semaksimal mungkin agar pelayanan tetap berjalan efektif.

b. Kepastian Biaya

Setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan yang telah ditetapkan. Komponen ini mencakup dasar hukum dan peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan dalam pelaksanaan layanan, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon—baik yang bersifat teknis maupun administratif—serta sistem, mekanisme, dan prosedur yang menjadi pedoman baku bagi petugas dan penerima layanan. Selain itu, standar pelayanan juga mencakup penanganan pengaduan serta ketentuan mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah berjalan dengan baik dan dilaksanakan secara transparan, tanpa adanya pungutan biaya tambahan kepada para wajib pajak.

c. Keterampilan Petugas

Peningkatan diri merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap individu dalam membentuk jati diri, baik melalui pengembangan keterampilan, moralitas, maupun intelektualitas, yang semuanya berperan dalam mempersiapkan seseorang memasuki dunia kerja. Keterampilan tidak hanya berdampak pada kesiapan kerja, tetapi juga berpengaruh terhadap status sosial, ekonomi, bahkan posisi dalam lingkungan sosial dan politik. Karena itu, memiliki keterampilan yang baik menjadi hal yang sangat penting, baik bagi individu maupun kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa petugas di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan keterampilan kerja yang baik. Mereka mampu memahami kebutuhan wajib pajak, memberikan pelayanan dengan tepat, serta melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan bidang kerja masing-masing.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sikap yang mencerminkan kepedulian terhadap orang lain atau situasi tertentu. Dalam konteks perusahaan yang melayani masyarakat, seperti penyedia layanan

listrik, empati menjadi elemen penting demi menjaga keberlangsungan pelayanan. Empati tercermin dari perhatian yang bersifat personal kepada pelanggan, misalnya kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan staf dalam menjalin komunikasi yang baik, serta upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

a. Perhatian

Pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kesan atau persepsi yang muncul saat pelanggan berinteraksi langsung. Salah satu hal yang paling mudah dirasakan oleh pelanggan adalah bagaimana etika atau sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan kepedulian serta memberikan pelayanan yang cukup baik kepada setiap wajib pajak yang datang untuk melakukan pembayaran.

b. Mengutamakan Kepentingan

Kepuasan pelanggan muncul dari penilaian mereka terhadap suatu layanan atau produk, di mana pilihan yang mereka ambil setidaknya memberikan hasil sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, rasa tidak puas muncul ketika hasil yang diterima ternyata berada di bawah ekspektasi pelanggan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa para pegawai di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan komitmen yang baik dalam mengedepankan kepentingan wajib pajak. Hal ini terlihat dari pelayanan yang cepat tanggap dan perhatian mereka terhadap berbagai permasalahan yang disampaikan oleh wajib pajak.

c. Memahami Kebutuhan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil akhir dari seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan, di mana pelanggan akan memberikan penilaian berdasarkan seberapa puas mereka terhadap layanan atau produk yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan para wajib pajak yang datang untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Mereka juga memberikan pelayanan yang tanggap dan selaras dengan kebutuhan yang disampaikan oleh wajib pajak.

B. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Barito Timur

Setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentu tidak lepas dari berbagai hambatan atau kendala. Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai sejumlah faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur.

1. Faktor Pendukung

a. Taman Bermain Mini Anak

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menyediakan fasilitas penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan menghadirkan taman bermain anak di area ruang tunggu pembayaran pajak bagi wajib pajak yang datang.

b. Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Bisa Via Online

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, Badan Pendapatan Daerah Barito Timur juga telah menerapkan sistem digital dalam proses pembayaran Pajak Bumi dan

Bangunan. Langkah ini dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap kemajuan digital serta untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Barito Timur telah menerapkan sistem digitalisasi sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini. Penerapan ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

c. Adanya Edukasi dan Sosialisasi Masyarakat

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penunjang atau mendukung kualitas pelayanan pembayaran pajak bumi bangunan pada badan pendapatan daerah barito timur sudah memfasilitasi para wajib pajak dengan baik dan seharusnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanannya

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam mekanisme pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan masih terdapat kendala, salah satunya berasal dari wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami prosedur pembayaran yang berlaku.

b. Keterbatasan Infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat dua faktor utama yang menjadi hambatan di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur, yaitu masih rendahnya pemahaman wajib pajak serta keterbatasan infrastruktur yang tersedia.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Barito Timur, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml et al., beberapa dimensi telah terlaksana dengan baik, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi Tangibles (bukti fisik), fasilitas yang tersedia dinilai cukup baik, seperti kebersihan yang terjaga dan penampilan petugas yang rapi sesuai jadwal harian. Namun, ruang tunggu masih kekurangan tempat duduk sehingga perlu perhatian lebih. Pada dimensi Reliability (keandalan), pelayanan sudah mengikuti SOP dan Perda No. 1 Tahun 2024, serta didukung oleh kerja sama yang baik antarsesama pegawai. Meski demikian, penyusunan SOP tertulis yang sistematis dan mudah diakses masih perlu diperkuat. Pada aspek Responsiveness (daya tanggap), petugas dinilai cukup sigap dalam menangani keluhan dan memberikan pelayanan, meski kecepatan pelayanan masih bisa ditingkatkan untuk menghindari antrian. Dari sisi Assurance (jaminan), petugas telah menunjukkan keterampilan dan ketepatan waktu yang baik, walau masih diperlukan kejelasan lebih terkait biaya administrasi. Sementara itu, pada dimensi Empathy (empati), pegawai sudah menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan wajib pajak dan mengutamakan kepentingan mereka dengan pendekatan yang ramah dan komunikatif.

Pelayanan PBB di Barito Timur juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor pendukungnya meliputi tersedianya taman bermain mini bagi wajib pajak yang membawa anak, kemudahan pembayaran secara online, serta adanya sosialisasi rutin mengenai prosedur pajak. Namun demikian, pelayanan masih menghadapi hambatan, seperti rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap prosedur pembayaran, serta keterbatasan infrastruktur seperti ruang tunggu yang sempit dan fasilitas fisik yang belum memadai. Oleh karena itu, meskipun pelayanan telah menunjukkan kemajuan, peningkatan masih diperlukan, khususnya dalam hal edukasi kepada masyarakat dan penyediaan sarana yang lebih nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Daerah, Peraturan *et al.* (2024) 'Bupati barito timur provinsi kalimantan tengah'.
- Djunaedi, Laely, N. and Lidiawan, A.R. (2023) *Membangun Kepatuhan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Fahmi (2021) *Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Madrasah Tsanawiah Raudatul Amin Kecamatan Dusun Hilir Kabupaten Barito Selatan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Faridah, S. (2022) *Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas edison jaar Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Hardiyansyah (2018) *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administras*, 9(2), pp. 26–33.
- Purwanto, E.A. (2017) '*Pelayanan Publik*' Modul Pelatihan Dasar Calon PNS: Lembaga Administrasi Negara.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Sugiyono (2024) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta, cv.