



## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDAPATAN BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN BENGKULU TENGAH (Studi Pada Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan Tahun 2021)

## ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES REVENUE SECTOR OF REGIONAL FINANCIAL BOARDS IN CENTRAL BENGKULU REGENCY (Study on Urban and Rural Land and Building Tax Services in 2021)

Hernowo Noviyanto<sup>1\*)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu, Indonesia

Email: <sup>1\*)</sup> [hernowo@unihaz.ac.id](mailto:hernowo@unihaz.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [05 June 2022]

Revised [15 July 2022]

Accepted [27 August 2022]

### KEYWORDS

Regional income, service quality, taxpayers, accuracy

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah dan menjelaskan factor-faktor yang mendukung serta menghambat pelayanan PBB-P2. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif dimana peneliti melakukan pengumpulan data kualitatif(wawancara mendalam), observasi, dan studi pustaka. Informan meliputi kbid pendapatan, kbid PBB-P2, kasubbid penagihan, kasubbid pelayanan dan pelayanan kasubag UP. Triangulasi data dilakukan atas dasar sumber (pelaku), tempat, dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan klasifikasi NJOP, tata cara pendaftaran, pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak, tata cara penerbitan SPPT, tata cara pembetulan dan pembatalan, tata cara pengajuan pengurangan, keberatan, banding, dan peninjauan kembali atas keputusan keberatan, tata cara penagihan dengan surat paksa dan pelaksanaan penagihan seketika sekaligus, tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB-P2, tata cara pembayaran, penyetoran, angsuran, dan penundaan pembayaran pajak dan tata cara pelayanan. Pelayanan PBB-P2 masih dilakukan secara manual dan tempat pelayanan terpadu masih terousat di dinas pendapatan daerah dan masih menggunakan pelayanan yang bersifat manual. Rekomendasi penelitian ini perlu dilakukan proses digitalisasi pelayanan PBB-P2 dan pemutahiran data wajib pajak serta memberikan informasi secara berkelanjutan mengenai proses pengurusan PBB-P2.

### ABSTRACT

This study aims to determine PBB-P2 services provided by the Revenue Division of the Regional Finance Agency of Central Bengkulu Regency and explain the factors that support and inhibit PBB-P2 services. The research uses an exploratory qualitative approach where the researcher collects qualitative data (in-depth interviews), observations, and literature studies. The informants included the head of revenue, the head of PBB-P2, the head of sub-division of billing, the head of sub-

*division of services and the service of the head of sub-division UP. Data triangulation is done on the basis of sources (actors), places, and sources. The results showed the NJOP classification, procedures for registration, data collection and assessment of tax objects and subjects, procedures for issuing SPPT, procedures for correction and cancellation, procedures for submitting deductions, objections, appeals and review of objection decisions, procedures for billing by letter coercion and implementation of instant billing at once, procedures for returning PBB-P2 overpayments, procedures for payments, deposits, installments, and delays in paying taxes and procedures for services. PBB-P2 services are still carried out manually and integrated service locations are still concentrated in the regional revenue service and still use manual services. The recommendation of this research is that it is necessary to carry out the process of digitizing PBB-P2 services and updating taxpayer data and providing information on an ongoing basis regarding the PBB-P2 administration process.*

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan pelayanan sebagai salah satu hasil dari interaksi kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik telah menjadi suatu isu yang menarik untuk dikaji. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jasa, barang maupun pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangat diperlukan guna mewujudkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, diperlukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. pelayanan publik bisa menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik apabila tidak dinamis dan memberikan beberapa terobosan baru mengikuti zaman yang terus maju maka akan sulit memberikan kualitas yang baik bagi masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan semakin bertambah mengikuti zaman dan juga tuntutan dalam mendapatkan pelayanan pun akan bertambah.

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dan fungsi aparat sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis dalam menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Hardiansyah, 2011:17).

Pelayanan publik sering menjadi ukuran bagi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah, karena masyarakat langsung merasakan kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik saat ini lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan pemerintah, dan masyarakat menginginkan kemudahan dalam pelayanan sehingga pemerintah dituntut untuk lebih profesional, efektif, efisien dan akuntabel dalam membangun kinerja pelayanan publik agar dapat merubah tanggapan masyarakat tentang lambannya pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dalam menerima pelayanan, untuk itu instansi pemerintah harus meningkatkan kinerja pegawainya dalam hal ini aparatur sipil negara. Bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat (Adisasmita, 2014:144).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas penting daerah, mengingat pentingnya eksistensi pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pemerintah, maka sangat wajar apabila hal ini menjadi isu strategi yang banyak menjadi topik pembicaraan. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat selalu mendapat kritik. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat adalah hal yang sangat relatif tetapi yang penting adalah bahwa pelayanan yang akan diberikan harus memiliki standar agar ada jaminan pelayanan dasar dengan mutu yang adapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu instansi pemerintah daerah di lingkungan Kabupaten Bengkulu Tengah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Badan Keuangan Daerah pada Bidang Pendapatan khususnya pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang



mempunyai tugas pokok melayani masyarakat dalam pengurusan PBB-P2, mulai dari pendapatan dan penerbitan PBB-P2 sampai dengan pembayaran PBB-P2.

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada masyarakat menurut Aparatur Sipil Negara pada Bidang Pendapatan khususnya bagian PBB-P2 bisa jadi pendapat terbalik yang diberikan oleh masyarakat, karena masyarakat yang merasakan langsung bagaimana kualitas pelayanan yang mereka terima sebagai akibat masih lemahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat, yang ditunjukkan adanya keluhan masyarakat seperti ketidak jelasan waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, kurang disiplin pegawai tentang waktu pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu. Hasil pengamatan penulis pelayanan yang diberikan belum maksimal, karena masih ada pegawai bagian pelayanan datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu, dan pegawai yang keluar atau istirahat pada saat jam kerja sehingga menghambat kelancaran pelayanan yang diterima masyarakat.

Hasil wawancara peneliti kepada salah satu masyarakat yang mengurus penerbitan PBB-P2, mengatakan saya datang jam 13.00 yang seharusnya pelayanan dibuka kembali tetapi sampai jam 13.30 belum ada petugas memulai pelayanan, pernyataan ini secara tidak langsung bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal.

Hal ini menunjukkan kelemahan pelayanan publik yang belum masimal diberikan kepada masyarakat. Disamping itu, sebagai petugas pelayanan pegawai bersikap ramah, sopan dan bijak menghadapi masyarakat dengan berbagai latar belakang pendidikan, dan hal ini masih ada pegawai yang kurang ramah, acuh kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan, seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat yang penulis wawancarai yaitu, saya mementa penjelasan yang lebih rinci bagaimana penetapan PBB-P2 yang harus saya bayar dan mengapa ada perbedaan jumlah pembayaran dengan tetangga saya yang jelas memiliki bangunan lebih bagus dari saya, tetapi pegawai yang melayani tidak sepenuh hati, tidak ramah dan melayani saya sambil memainkan handpon.

Keluhan masyarakat ini kadangkala tidak disampaikan langsung kepada pimpinan instansi yang bersangkutan sehingga sulit untuk menilai secara keseluruhan apakah pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh pegawai pada Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik atau belum. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu diminta masukan, saran, pendapat atau perspsi masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan sehingga pelayanan prima yang menjadi simbol setiap instansi pemerintah benar-benar dirasakan oleh masyarakat dan bukan selogan atau semboyan manis. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, yaitu dengan cara menyusun kuesioner kepada masyarakat untuk didisi dan memberikan pendapat tentang pelayanan yang mereka rasakan, sehingga diketahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dari kejadian yang diteliti dan cara penerapan yang dilakukan, sehingga mempermudah penulis mendapatkan data yang objektif dalam mendeskripsikan atau menjelaskan permasalahan. Adapun lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik dan instrumen pengumpulan data observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi serta uji keabsahan data ketentuan pengamatan triangulasi.

Analisis data dilakukan setelah keseluruhan data berhasil dikumpulkan. Analisis data dilakukan dengan 4 tahapan diantaranya: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, (4) verifikasi data.

### Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pola komunikasi jarak jauh orang tua dan anak, dimana objek dipilih karena banyak mahasiswa ilmu komunikasi dari luar kota Arga Makmur, dengan hal ini tentunya peneliti ingin meneliti bagaimana pola komunikasi jarak jauh anak dengan orang tua yang tinggal tidak serumah dikarenakan jarak.

### **Deskripsi Objek Penelitian**

Menurut Siswoyo (2007: 121) mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dari kejadian yang diteliti dan cara penerapan yang dilakukan, sehingga mempermudah penulis mendapatkan data yang objektif dalam mendeskripsikan atau menjelaskan permasalahan. Adapun lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian (Sugiyono, 2015). Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik dan instrumen pengumpulan data observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi serta uji keabsahan data ketentuan pengamatan triangulasi. Analisis data dilakukan setelah keseluruhan data berhasil dikumpulkan. Analisis data dilakukan dengan 4 tahapan diantaranya: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, (3) penyajian data, (4) verifikasi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Setelah proses pengumpulan data dilaksanakan dari berbagai sumber, baik wawancara secara langsung dengan pihak pegawai Badan Pendapatan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, serta observasi langsung ketika pelayanan sedang berjalan di Badan Pendapatan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan dan juga mengumpulkan informasi dalam bentuk dokumentasi dan rekaman interview yang berhubungan dengan pelayanan. Maka selanjutnya peneliti melakukan analisis data dengan mereduksi data yang sudah diambil, disajikan dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. pelayanan pajak bumi dan bangunan perkotaan dan pedesaan.

Bagaimana pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah kepada masyarakat. Peraturan pendukung yang perlu dibuat minimal menyambut 1) klasifikasi NJOP, 2) tata cara pendaftaran pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak, 3) tata cara penerbitan SPPT, 4) tata cara pembetulan dan pembatalan, 5) tata cara pengajuan pengurangan keberatan banding dan peninjauan kembali atas keputusan keberatan, 6) tata cara penagihan dengan surat paksa dan pelaksanaan penagihan seketika sekaligus, 7) tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB P2, 8) tata cara pembayaran penyeteroran angsuran dan penundaan pembayaran pajak, 9) tata cara pelayanan. Hasil-hasil yang diperoleh dari proses wawancara dengan Informan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Klasifikasi nilai jual objek pajak diatur berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan nomor PMK 186/ 2009, sedangkan terkait dengan pengaturan PBB P2 diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing pemerintah daerah. Dalam hal ini diatur dengan Peraturan Bupati Bengkulu Tengah Nomor 03 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 9 tahun 2013 tentang pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Klasifikasi nilai jual objek pajak dibedakan atas posisi atau letak bangunan, luasnya bangunan, jenis dan tingkat kualitas bangunan.
2. Tata cara pendaftaran, pendataan, dan penilaian objek dan subjek pajak. Tata cara pendaftaran sangat terkait tentang bagaimana memasukkan atau menginput objek pajak ke dalam basis pendataan pajak pendaftaran. Tata cara pendaftaran objek pajak diatur melalui PMK nomor 24 tahun 2014. Secara umum tata cara pendaftaran pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak diatur dalam undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD).

Menurut Tata aturan hukum yang berlaku objek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah bumi dan atau bangunan yang dimiliki dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal dermaga, taman mewah, tempat penampungan, kilang minyak, air dan gas, dan menara. Sedangkan objek pajak yang tidak dikenakan pajak bumi dan bangunan adalah objek pajak yang digunakan oleh pemerintah atau pemerintah Desa untuk penyelenggaraan pemerintahan, kemudian digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum atau digunakan untuk kepentingan peninggalan purbakala, ukuran dan atau yang sejenis dengan itu, atau juga bisa merupakan satu hutan lindung atau digunakan oleh perwakilan diplomatik atau konsuler atau digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional. Berdasarkan pasal 78, subjek pajak bumi dan bangunan

perdesaan dan perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan atau memiliki atau menguasai atau memperoleh manfaat atas bangunan. Sedangkan dasar pengenaan dari pajak bumi dan bangunan adalah besarnya NJOP seperti dijelaskan oleh pasal 79 ditetapkan setiap 3 tahun kecuali untuk objek pajak tertentu sedangkan tarif pajak bumi dan bangunan pedesaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% .

3. Tata cara penerbitan SPPT. Setelah pendataan objek pajak menghasilkan SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) maka kepala daerah menerbitkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang). SPOP terdiri atas tiga faktor-faktor substansial yaitu pemilik, spesifikasi dan lokasi. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta kemudian ditandatangani dan disampaikan oleh Kepala Daerah. Dimana wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak. Penyampaian SPPT selambat-lambatnya dilakukan 30 hari kerja setelah tanggal diterimanya oleh subjek pajak. Besarnya nilai tarif pajak maksimal 0,5% dari objek pajak. Penerbitan SPPT dilakukan mulai 1 Januari dan paling lambat 31 Maret. Sedangkan pembayaran paling lambat dilakukan 6 bulan setelah SPPT diterbitkan. Dokumen yang diterbitkan oleh Badan Keuangan daerah berdasarkan data yang diajukan dan dihimpun oleh masing-masing kecamatan.
4. Tata cara pembetulan dan pembatalan. Terhadap kesalahan dalam SPPT maka pengajuan keberatan dapat diajukan paling lambat 3 bulan sejak SPPT diterima. Pengajuan pembetulan atau pembatalan harus dilengkapi dengan dokumen kelengkapan berupa sertifikat IMB atau surat keterangan dengan portofolio yang sama. Proses pembatalan dapat dilakukan jika semua data tidak sesuai dengan dokumen kelengkapan yang sah dikeluarkan oleh badan keuangan daerah atau oleh pejabat-pejabat yang dianggap berwenang
5. Tata cara pengajuan pengurangan, keberatan, banding dan peninjauan kembali. Atas keputusan keberatan mekanisme tata cara pengajuan pengurangan keberatan banding dan peninjauan kembali dilakukan dengan melampirkan dokumen yang sah. Keberatan dapat diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan yang jelas pengajuan tersebut dilakukan paling lama 3 bulan sejak tanggal pemotongan atau waktu pemotongan diberikan tanda penerimaan surat keberatan yang diberikan oleh kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk, atau tanda pengiriman surat keberatan tercatat sebagai tanda Bukti penerimaan surat keberatan. Jika ajukan keberatan atau permohonan banding dikabulkan sebagian atau seluruhnya, kelebihan pembayaran pajak dikembalikan dengan ditambah imbalan bunga sebesar 2% untuk paling lama 24 bulan imbalan bunga dihitung sejak bulan pelunasan sampai dengan diterbitkannya SK PDRB. Sedangkan jika keberatan wajib pajak ditolak atau dikabulkan sebagian Wajib Pajak masih dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar 50% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan .
6. Tata cara penagihan dengan surat paksa dan pelaksanaan penagihan seketika/ sekaligus . Tata cara penagihan dilakukan dengan menyampaikan SPPT pada objek pajak hak untuk melakukan penagihan pajak menjadi kadaluarsa setelah melampaui waktu 5 tahun terhitung sejak saat terutangnya pajak. Kecuali apabila wajib pajak melakukan tindak pidana di bidang perpajakan daerah. Keterlambatan pembayaran selama lebih dari 1 bulan diterbitkan surat paksa dan denda. Setelah surat teguran dan surat paksa diabaikan, mekanisme sita aset dapat dilakukan jika wajib pajak melakukan pengabaian selama lebih dari 5 tahun
7. Tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB-P2. Keberatan yang diterima dengan dasar dokumen yang valid menyebabkan uang yang telah diberikan sebagai pembayaran pajak dapat dikembalikan. Mekanisme pengembalian dana dilakukan ke rekening atas dasar format formulir yang telah diisi dan wajib diberikan keputusan setelah diterimanya permohonan maksimal 12 bulan. Apabila dalam jangka waktu tersebut kepala daerah tidak memberikan satu keputusan maka permohonan pengembalian pembayaran dianggap dikabulkan dan harus diterbitkan SK PDRB paling lama dalam jangka waktu 1 bulan.
8. Tata penyetoran uang dan pembayaran. Penyetoran angsuran dan penundaan pembayaran pajak, beberapa daerah sudah menerapkan dalam pemindah bukuan pembayaran PBB-P2 dengan system online. Proses pemindahbukuan di beberapa tempat masih dilakukan secara manual, dimana wajib pajak membawa surat tagihan ke bank yang ditunjuk dan kemudian melakukan transfer pelaksanaan pembayaran PBB-P2. Kabupaten Bengkulu Tengah masih mengimplementasikan model pembayaran langsung ke bank secara manual. Transfer dilakukan pada bank daerah dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah Bengkulu. Angsuran dimungkinkan untuk dilakukan setelah wajib pajak

melakukan pengusulan ke Pemerintah Kabupaten Bengkulu Tengah dalam hal ini kantor Badan Keuangan Daerah dimungkinkan untuk dilakukan dalam dua tahap dan diusulkan maksimal 30 hari sebelum jatuh tempo mekanisme tahapan angsuran dapat ditentukan 2 kali 3 kali atau sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten. Penundaan diusulkan 30 hari paling lama Sebelum jatuh tempo dan dapat diusulkan paling lama selama 3 bulan dan dapat diajukan sebanyak 2 kali oleh wajib pajak.

9. Tata cara pelayanan pelayanan dilakukan di loket pelayanan terpadu dengan didasari sistem pelayanan berdasarkan maklumat pelayanan public. Waktu pelayanan disesuaikan dengan waktu kerja kantor pelayanan public. Pelaksanaan pelayanan dilakukan secara organik oleh seksi pelayanan dengan melengkapi formulir syarat-syarat dan kelengkapan yang telah ditentukan. Beberapa daerah telah melakukan sistem layanan online. Kabupaten Bengkulu dalam hal ini Badan Keuangan daerah telah mempersiapkan sistem pelayanan pajak bumi bangunan P2 dengan sistem online walaupun hingga saat ini layanan masih dilakukan secara manual tetapi infrastruktur pelayanan digital telah disiapkan.

Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah kepada masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana dimensi pelayanan di Badan Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, maka akan dianalisis dilihat dari berbagai factor yang berinteraksi dan mempengaruhi dimensi kebijakan. Factor-faktor tersebut sesuai dengan teori Zeithaml, dan Berry dalam Adam (2015:11), yaitu (1) Tangible (bukti langsung); (2) Keandalan (Reliability); (3) Daya Tanggap (Responsiveness); (4) Jaminan (assurance), Dan (5) Empati (Empathy):.

### **Tangible (bukti langsung)**

Tangible berarti pelayanan yang diberikan bersifat nyata. Dengan demikian factor penampilan, sarana, fasilitas dan aspek konkret merupakan dimensi penting untuk diketahui. Hasil wawancara menunjukkan pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memenuhi kualifikasi kongkrit yang mana hasil wawancara terurai sebagai berikut :

1. "Dalam memberikan pelayanan kami berupaya selalu berpenampilan yang baik sesuai ketentuan yang berlaku, dan sarana tempat pelayanan ini sudah cukup baik, dari fasilitas maupun kenyamanan tempat kami kerja. walaupun masih ada kekurangan, tetapi kami selalu berbenah untuk meningkatkan pelayanan lebih baik"
2. "Penampilan petugas pelayanan disini sudah baik, dari segi tata ruang sudah rapi disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan"
3. "Apabila masih ada petugas pelayanan penampilannya tidak rapi, kami selalu memberi teguran kepada petugas tersebut untuk berbenah diri. Dari sarana kami merasakan masih kurang, karena fasilitas yang ada sebagian sudah lama, namun dari pelayanan tetap diutamakan untuk kepuasan masyarakat"
4. "setiap petugas pelayanan selalu diingatkan bahwa salah satu pactor pendukung keberhasilan pelayanan dari penampilan petugas itu sendiri, sarana tempat pelayanan sudah baik, dilihat setiap memberikan pelayanan masyarakat merasa puas dan nyaman"
5. "Pelayanan yang kami berikan sudah baik, dari penampilan petugas dari sarana yang ada telah saling mendukung sehingga tercapai pelayanan yang baik"

### **Daya Tanggap ( Responsiveness)**

Responsiveness berarti kesigapan petugas dalam menanggapi/merespon penanganan keluhan dari masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memenuhi kualifikasi kongkrit yang mana hasil wawancara terurai sebagai berikut :

1. "Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diperhatikan adalah kecepatan waktu dan kita harus tanggap dengan merespon langsung keluhan dari masyarakat
2. "Kami selaku petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu berusaha memberikan penyelesaian tepat pada waktunya, kami disini selalu menerima masukan dari masyarakat dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik"
3. "Kami selalu memberikan arahan kepada setiap petugas pelayanan, berilah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tepat waktu penyelesaian pelayanan dan memberi arahan dan masukan kepada masyarakat yang memiliki keluhan, sehingga apa yang menjadi akar permasalahannya dapat diselesaikan dengan baik"
2. "Memang masih ada petugas yang memberikan pelayanan terasa lambat oleh masyarakat, tetapi kami berupaya saling membantu sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik dan masyarakat tidak

merasa menunggu, kami selalu menjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat dan terus berupaya meningkatkan pelayanan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik”

3. “Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami sudah baik terlihat kecepatan waktu petugas memberi pelayanan, dan selalu diberi arahan kepada petugas saling menghargai satu sama lain, arinya masukan, arahan yang disampaikan masyarakat kita harus langsung meresponnya, dan ini untuk dijadikan evaluasi peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi”
4. “Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami sudah baik terlihat kecepatan waktu petugas memberi pelayanan, dan selalu diberi arahan kepada petugas saling menghargai satu sama lain, arinya masukan, arahan yang disampaikan masyarakat kita harus langsung meresponnya, dan ini untuk dijadikan evaluasi peningkatan pelayanan yang lebih baik lagi”

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Reliability berarti kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil wawancara menunjukkan pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memenuhi kualifikasi kongkrit yang mana hasil wawancara terurai sebagai berikut :

1. “Kami telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, artinya pelayanan yang kami berikan sudah baik walaupun mungkin masih ada kekurangan, tetapi kami terus berbenah untuk meningkatkan pelayanan untuk menjadi lebih baik mulai dari pendaftaran, penagihan, dan penetapan besaran PBB-P2”
2. “Pelayanan yang kami berikan sudah baik khususnya dalam penetapan PBB-P2, bagi kami kepuasan masyarakat adalah yang utama, dan saya selalu mengarahkan kepada staf saya untuk bersikap profesional dalam melayani masyarakat”
3. “Pelayanan yang kami berikan sudah baik dan kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, walaupun masih ada kekurangan dari petugas kami yang mungkin lambat dalam penyelesaian tetapi pelayanan terbaik dan kepuasan masyarakat adalah tujuan kami”
4. “Pelayanan yang kami berikan sudah baik, dan kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang salah. Satunya memberi penjelasan dengan baik misalnya tentang dasar penetapan besaran PBB-P2 yang harus dibayar oleh wajib pajak. Selain itu petugas yang memberikan pelayanan selalu diberikan arahan agar dapat melayani masyarakat dengan baik”
5. “Kami telah memberikan pelayanan baik, dan berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kami mengharapkan masukan dari masyarakat apa yang telah kami berikan”

### **Jaminan (*assurance*)**

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu kesopanan, keramahan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat ?
  1. “kesopanan dan keramahan sangat penting, juga tata keramah dan kesopanan dalam melayani masyarakat walaupun pada saat itu kita dalam kondisi yang kurang baik, artinya kita harus profesional sewaktu melayani sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang kita sampaikan”.
  2. “Keramahan dan kesopanan merupakan perilaku yang harus diperhatikan oleh setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pengamatan saya alhamdulillah bagian pelayanan sudah memperhatikan itu”
  3. “Pegawai yang bertugas melayani masyarakat sudah kita arahkan dan kita ingatkan untuk melayani dengan sopan ramah terlebih lagi dengan senyum, karena dengan senyum kita akan fokus pada orang yang akan kita layani dan bersikap profesional, yaitu tetap sopan, ramah dan senyum dalam melayani walaupun kita sedang ada permasalahan pribadi”
  4. “Prilaku yang baik dalam menghadapi masyarakat sangat penting, karena penilaian pertama masyarakat tentang pelayanan tentunya sikap petugas pelayanan, dan saya selalu mengingatkan hal itu dalam melayani, perilaku harus dijaga walaupun secara pribadi mungkin kita punya persoalan yang membuat kita tidak dapat tersenyum ataupun menjadi tidak ramah”
  5. “Menjaga prilaku dalam melayani sangat penting, walaupun tidak dapat dipungkiri terkadang kita punya masalah sendiri yang kadang terbawa dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan tidak maksimal, tetapi kami berupaya untuk bersikap profesional dalam melayani masyarakat, kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, berupaya merubah prilaku yang lebih baik sehingga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat yang menerima pelayanan”

### **Empati (Empathy)**

Empathy berarti memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan pemberlakuan pelayanan yang sama kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memenuhi kualifikasi kongkrit yang mana hasil wawancara terurai sebagai berikut :

1. "Kalau dilihat dari segi kualitas dan kuantitas petugas pelayanan PBB-P2 sudah sangat bagus karena mereka melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang masing-masing, sehingga perlakuan pelayanan tersebut semuanya sama tidak memandang dari status orang tersebut, karena alur pelayanan sudah diumumkan dipapan pengumuman,
2. "Dalam memberikan pelayanan salah satu unsur utama adalah tidak membada-badakan satu sama lain, dan kami selalu mengingatkan kepada petugas pelayanan harus memberikan keyamanan kepada masyarakat"
3. "Dalam pelaksanaan pelayanan petugas telah diserahkan tanggung jawab masing-masing, setiap staf melaksanakan tugas mereka masing-masing dan focus dengan tanggung jawab mereka, sehingga masyarakat merasa dilayani, diharapkan dengan demikian kesetaraan perlakuan pelayanan dapat berjalan dengan baik"
4. "Kerjasama petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, hal ini bisa dilihat bagaimana kesetaraan/perlakuan yang sama pada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, petugas tidak mengkedepankan setaus seseorang, namun tidak dipungkiri masih ada petugas yang tidak mengkedepankan kesetaraan/perlakuan yang sama, namun kami terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, berupaya merubah perilaku yang lebih baik sehingga memberi kesan yang baik kepada masyarakat yang menerima pelayanan"
5. "Petugas pelayanan selalu diberi arahan baik langsung maupun melalui sub bidang masing-masing bahwa berilah pelayanan yang terbaik dan kesamaan perlakuan kepada masyarakat, sehingga merasa puas pelayanan yang diterima" Dari hasil jawaban wawancara langsung dengan informan berdasarkan daftar pertanyaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsistensi informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan dimensi pelayanan publik dibidang Pendapat Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah semuanya baik, konsisten dan tidak berbelit-belit serta berubah-ubah.

### **Pembahasan**

Pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah terdiri dari kegiatan berikut :1) klasifikasi NJOP, 2) tata cara pendaftaran pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak, 3) tata cara penerbitan SPPT, 4) tata cara pembetulan dan pembatalan, 5) tata cara pengajuan pengurangan keberatan banding dan peninjauan kembali atas keputusan keberatan, 6) tata cara penagihan dengan surat paksa dan pelaksanaan penagihan seketika sekaligus, 7) tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB P2, 8) tata cara pembayaran penyeteroran angsuran dan penundaan pembayaran pajak, 9) tata cara pelayanan. Klasifikasi nilai jual objek pajak diatur berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan nomor PMK 186/ 2009, sedangkan terkait dengan pengaturan PBB- P2 diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing pemerintah daerah. Dalam hal ini diatur dengan Peraturan Bupati Bengkulu Tengah Nomor 03 tahun 2016 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 9 tahun 2013 tentang pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

Tata cara pendaftaran, pendataan, dan penilaian objek dan subjek pajak. Tata cara pendaftaran sangat terkait tentang bagaimana memasukkan atau menginput objek pajak ke dalam basis pendataan pajak pendaftaran. Tata cara pendaftaran objek pajak diatur melalui PMK nomor 24 tahun 2014. Secara umum tata cara pendaftaran pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak diatur dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Tata cara penerbitan SPPT. Setelah pendataan objek pajak menghasilkan SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) maka kepala daerah penerbit kan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang). SPOP terdiri atas tiga faktor-faktor substansial yaitu pemilik, spesifikasi dan lokasi. SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta kemudian ditandatangani dan disampaikan oleh Kepala Daerah.

Jika terjadi kesalahan dalam SPPT maka pengajuan keberatan dapat diajukan paling lambat 3 bulan sejak SPPT diterima. Pengajuan pembetulan atau pembatalan harus dilengkapi dengan dokumen kelengkapan berupa sertifikat IMB atau surat keterangan dengan portofolio yang sama. Tata cara pengajuan pengurangan keberatan banding dan peninjauan kembali dilakukan dengan dengan melampirkan dokumen yang syah. Keberatan dapat diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan yang jelas pengajuan tersebut dilakukan paling lama 3 bulan sejak tanggal pemotongan atau waktu pemotongan diberikan tanda penerimaan surat keberatan yang diberikan oleh

kepala daerah atau pejabat yang ditunjuk. Tata cara penagihan dilakukan dengan menyampaikan SPPT pada objek pajak hak untuk melakukan penagihan pajak menjadi kadaluarsa setelah melampaui waktu 5 tahun terhitung sejak saat terutangnya pajak.

Tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB P2. Keberatan yang diterima dengan dasar dokumen yang valid menyebabkan uang yang telah diberikan sebagai pembayaran pajak dapat dikembalikan. Mekanisme pengembalian dana dilakukan ke rekening atas dasar format formulir yang telah diisi dan wajib diberikan keputusan setelah diterimanya permohonan maksimal 12 bulan. Penyetoran angsuran dan penundaan pembayaran pajak, beberapa daerah sudah menerapkan dalam pemindah bukuan pembayaran PBB P2 dengan system online. Proses pemindahbukuan di beberapa tempat masih dilakukan secara manual, dimana wajib pajak membawa surat tagihan ke bank yang ditunjuk dan kemudian melakukan transfer pelaksanaan pembayaran PBB P2. Tata cara pelayanan dilakukan di loket pelayanan terpadu dengan didasari sistem pelayanan berdasarkan maklumat pelayanan publik. Waktu pelayanan disesuaikan dengan waktu kerja kantor pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi Pelayanan Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah (2015:11), yaitu (1) Tangible (bukti langsung); (2) Keandalan (Reliability); (3) Daya Tanggap (Responsiveness); (4) Jaminan (assurance), Dan (5) Empati (Empathy). Faktor-faktor yang mendukung pelayanan yaitu factor tangibilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Faktor tangilitas terwujud dalam dimana sarana pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah sudah baik terlihat dari fasilitas yang digunakan, tata ruang yang rapi dan fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan terasa nyaman. Sarana dan prasarana juga merupakan faktor penting bagi petugas dalam memberikan, tetapi tanpa fasilitas pendukung maka pelayanan tersebut tidak akan berhasil.

Faktor keandalan juga mendukung pelayanan publik dimana waktu dalam pelaksanaan pembayaran pajak sangat singkat. Selain itu tingkat kesediaan data dan blangko juga menjadi tolak ukur efesinsi pelayanan yang dilaksanakan oleh bidang pendapatan serta kemampuan kerja pegawai bidang pendapatan dengan di dukung akademis pegawai di bidang pendapatan rata-rata sudah sarjana yang secara teori mereka sudah memiliki bekal yang bisa menjadi dasar mereka bekerja Faktor daya tanggap aparatur mendukung pelayanan .Aparatur merespon, melayani masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan ,menolong serta professional dan mampu dalam memberikan pelayanan. Faktor jaminan mendukung pelayanan public yang diberikan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan jaminan waktu menjadi prioritas pelayanan yang disajikan oleh petugas dibidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Berdasarkan pengamatan peneliti dan apa yang telah diungkapkan oleh informan, jaminan dalam proses pelayanan dilakukan petugas untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bidang pendapatan cukup baik. Ini dapat dilihat wajib pajak bisa mengetahui data-data yang perlu dipersiapkan dalam rangka pembayaran pajak dan keterampilan yang dimiliki pegawai di bidang pendapatan tersebut dapat mempercepat proses kegiatan pembayara pajak.

Faktor empathy mendukung pelayanan publik. Kesetaraan perlakuan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas sudah cukup baik, terlihat dari sependuk, papan pengumuman dan alur pelayanan bagi masyarakat, individu, kelompok dan organisasi berpedoman dengan kartu antri yang telah disiapkan oleh petugas, dari saat pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan, di ruang tunggu juga sangat nyaman dan disediakan fasilitas secukupnya.

Faktor yang menghambat Pelayanan Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah yaitu pertama, proses pelayanan yang masih belum terhubung(offline) dan akurasi data serta kelengkapan data. Beberapa daerah telah melakukan sistem layanan online. Kabupaten Bengkulu dalam hal ini Badan Keuangan daerah telah mempersiapkan sistem pelayanan pajak bumi bangunan P2 dengan sistem online walaupun hingga saat ini layanan masih dilakukan secara manual tetapi infrastruktur pelayanan digital telah disiapkan. Kedua, faktor penghambat adalah akurasi data serta persyaratan yang kurang lengkap. Hal ini membuat masyarakat harus memperbaiki kesalahan dan melengkapi kekurangan persyaratan sehingga pelayanan menjadi lebih lamban dan tertunda.

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Demensi Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak PBB-P2 di Bidang Pendapatan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah, maka peneliti menyarankan, pertama bagi Petugas Pelayanan di Bidang Pendapatan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah di harapkan selalu mencari cara untuk meningkatkan kemajuan dalam hal memberikan pelayanan pembayaran pajak PBB-P2 dengan melakukan sosialisasi

sehingga pemahaman masyarakat lebih baik lagi dan terarah. Kedua fokus pada Lebih banyak lagi inovasi baik secara *online* maupun *offline* dalam tata cara pembayaran pajak PBB-P2 dan harus memberikan kemudahan serta praktis bagi para wajib pajak sehingga bisa meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu bentuk inovasi terbaru yang bisa dilakukan oleh Badan Keuangan Daerah untuk meningkatkan pelayanan terhadap pajak PBB-P2 yang berujung peningkatan PAD adalah dengan melakukan kader petugas pajak. Dimana pada setiap kecamatan dipilih satu orang untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dan informasi

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukan dua kesimpulan utama mengenai bagaimana pelayanan PBB-P2 yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah kepada masyarakat dan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah kepada masyarakat. Uraian kesimpulan terhadap dua pertanyaan penelitian tersebut klasifikasi NJOP, tata cara pendaftaran, pendataan dan penilaian objek dan subjek pajak, tata cara penerbitan SPPT, tata cara pembetulan dan pembatalan, tata cara pengajuan pengurangan, keberatan, banding, dan peninjauan kembali atas keputusan keberatan, tata cara penagihan dengan surat paksa dan pelaksanaan penagihan seketika sekaligus, tata cara pengembalian kelebihan pembayaran PBB-P2, tata cara pembayaran, penysetoran, angsuran, dan penundaan pembayaran pajak dan tata cara pelayanan. Pelayanan PBB-P2 masih dilakukan secara manual dan tempat pelayanan terpadu masih terusat di dinas pendapatan daerah dan masih menggunkan pelayanan yang bersifat manual. Rekomendasi penelitian ini perlu dilakukan proses diglitalisasi pelayanan PBB-P2 dan pemutahiran data wajib pajak serta memberikan informasi secara berkelanjutan mengenai proses pengurusan PBB-P2.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amitai, Etzioni, 1985, Organisasi-Organisasi Modern, UI Press, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Kaho, Josef Riwu. (2005). Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia : Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Daerah, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Keban, Yermias, T, 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga), Gava Media, Yogyakarta.
- Miftah Thoha (2002). Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Rajawali Press, Jakarta
- Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sembiring, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah. Bandung : Fokus Media.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan, Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi Prawirosentono.(1999). Manajemen sumber Daya Manusia ( Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). What Are Services? (7th ed.). Mc Graw Hi Education. Zeithaml, V. A. (2018). Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). MC Graw Hil Education.