

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PENETAPAN
PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PENETAPAN
PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister (S2) pada Program Studi
Magister Administrasi Publik

Oleh :
SUGENG RIYANTO
NIM. 18.81.02.0358



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PENETAPAN PAJAK DI BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

Oleh:

SUGENG RIYANTO

NIM. 18.81.02.0358

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 16 September 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Dr. Nurhasanah, M.Si
Ketua


Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.AP
Anggota

Palangka Raya, 16 September 2020
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya
Program Studi Magister Administrasi Publik
Dekan,



Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., MAP
NIK. 08.0101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN
PENETAPAN PAJAK DI BADAN PENGELOLA
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN
KOTAWARINGIN TIMUR

Nama Mahasiswa : **SUGENG RIYANTO**

NIM : 18.81.02.0358

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. Nurhasanah, M.Si

Anggota : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. Nicodemus R. Toun, M.M

Dosen Penguji 2 : Dr. Nurhasanah, M.Si

Dosen Penguji 3 : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Tanggal Ujian : 16 September 2020

SK. Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 16 September 2020

Mahasiswa,



SUGENG RIYANTO

NIM. 18.81.01.0358

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya Tesis ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Kedua orang tuaku, Ayahanda H. Slamet Riyadi (alm) dan Ibunda Hj. Syarifah Jubaidah, juga untuk Mertuaku Bp. S. Asmoeni (alm) dan Ibu Satun, SE. Yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembaha bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku. Semoga amal penulisan buku ini dapat terbagi untuk beliau

Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.

Istriku Tercinta Wahyu Susilawati, SE dan anaku Rio Tegar Fahlepi dan Sultan Ramadhan, terima kasih atas do'a nya dan dukungannya serta kasih sayang yang tulus dari kalian semua.

Yulian Mara Alkusmo, S.Hut., M.Si, Zul Fauzianoor, S.Si dan Pimpinan di Bappenda Kab. Kotim serta teman – teman di Kantor Bappenda Kab Kotim terima kasih atas do'anya, bantuan dan dukungannya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu semoga amal baik nya mendapat balasan dari Allah SWT.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan Tesis ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi. Dan semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiinnn.

RIWAYAT HIDUP

Sugeng Riyanto, ST. Lahir di Sampit, pada tanggal 12 Nopember 1976. Putera pertama dari tujuh bersaudara, anak dari pasangan H. Slamet Riyadi dan Hj. Syarifah Jubaidah.

Pengalaman Studi :

1. Sekolah Dasar Negeri Mentawa Baru Hulu 2 Sampit lulus tahun 1989
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Sampit lulus tahun 1992
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sampit lulus tahun 1995
4. S-1 Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang lulus tahun 2005.

Pengalaman Profesional :

1. Bekerja di CV. Mentaya Konsultan dari tahun 2005 s/d 2007
2. Bekerja di CV. Sukses Abadi Group dari tahun 2007 s/d 2009
3. Bekerja di PT. Jaya Raya Super Abadi dari tahun 2009 s/d 2010
4. Bekerja Sebagai Aparatur Sipil Negera dari Tahun 2011 s/d Sekarang

RINGKASAN

SUGENG RIYANTO, 2020. Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Strategi Peningkatan Pelayananpenetapan Pajak Di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Di bawah Bimbingan : Ketua : Dr. Nurhasanah, M.Si, Anggota : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP

Pengelolaan Pajak harus dilakukan secara cermat, tepat dan hati-hati. Selain itu perlu dilakukan penyederhanaan prosedur administrasi yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang membayar pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak dengan harapan dimasa yang akan datang bisa meningkatkan penerimaan daerah. Dengan potensi yang ada dan terukur setelah dibandingkan dengan perkiraan penerimaan masa depan maka akan dapat diperkirakan rencana dan tindakan apa yang harus dilakukan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Standar pelayanan merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

Transparansi dan Terintegrasinya data pajak baik objek pajak maupun wajib pajak sehingga dengan data yang lebih valid maka dapat meningkatkan pendapatan pajak baik untuk Pendapatan Asli Daerah maupun Pusat dengan instansi lain untuk besinergi dalam pelayanan dan lebih tranparan.

Meningkatkan pelayanan dalam melakukan perhitungan penetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) harusnya sudah mengikuti kemajuan teknologi dengan menggunakan aplikasi yang berbasis online sehingga wajib pajak dalam melakukan baik pendaftaran, pemberkasan serta pembayaran bisa dilakukan dengan aplikasi yang berbasis web. Selalu berinovasi dalam pelayanan pajak yang lain untuk memakai aplikasi yang berbasis web dalam era digital sehingga pelayanan lebih efisien dan transparan.

Kata Kunci : *Pelayanan, BPHTB, Pengelolaan Pajak Daerah*

SUMMARY

SUGENG RIYANTO, 2020. Study Program of Masters in Public Administration, Muhammadiyah University of Palangkaraya. Strategy for Improving Tax Determination Services in the Regional Revenue Management Agency of East Kotawaringin Regency. Under the guidance of : Chairman : Dr. Nurhasanah, M.Si; Member : Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP.

Tax management must be carried out carefully, precisely and carefully. In addition, it is necessary to simplify administrative procedures that aim to make it easier for people who pay taxes so that it is expected to increase tax compliance with the hope that in the future it can increase regional revenues. With the existing and measurable potential after being compared with the estimated future revenues, it will be possible to predict what plans and actions the local government should take to optimize local tax revenues.

Service standard is something that is applied to be a measure or reference in acting or carrying out work. Public service standards as provisions in improving the quality and effectiveness of services provided to the public and providing protection for public rights that should be received.

Transparency and integration of tax data for both tax objects and taxpayers so that more valid data can increase tax revenue for both Regional and Central Revenue with other agencies to synergize in services and be more transparent.

Improving services in calculating the determination of Land and Building Acquisition Fees (BPHTB) should have followed technological advances by using online-based applications so that taxpayers in both registration, filing and payments can be made with web-based applications Always innovating in other tax services to use web-based applications in the digital era so that services are more efficient and transparent.

Keywords : *Services, BPHTB, Regional Tax Management*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayahNya, sehingga Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Penetapan Pajak di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur” dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.AP) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, peneliti menyadari Tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar dan bermanfaat. Oleh Sebab itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan akan peneliti terima dengan senang hati agar Tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhirnya semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Pascasarjana Studi Megister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, September 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Strategi.....	6
B. Pelayanan Publik.....	9
C. <i>E-Government</i>	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Pendekatan Penelitian.....	20
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
C. Instrumen Penelitian.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Sumber Data.....	21
F. Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil.....	24
1. Dasar Hukum Penetapan Pajak.....	24
2. Target dan Capaian Pajak.....	25
B. Cara Perhitungan dan Penetapan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).....	28
C. Permasalahan Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).....	37
D. Pembahasan.....	46
1. Strategi Peningkatan Pelayanan Pajak.....	48
2. Faktor Penghambat Peningkatan Pelayanan Pajak.....	48
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Target dan Realisasi Pendapatan Pajak 5 Tahun Terakhir Kabupaten Kotawaringin Timur	26
4.2	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Mentawa Baru Hulu	29
4.3	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Ketapang	30
4.4	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Mentawa Baru Hilir.....	30
4.5	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Sawahan.....	31
4.6	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Pasir Putih	31
4.7	Nilai Jual Tanah di Desa Pelangsan.....	32
4.8	Nilai Jual Tanah di Desa Eka Bahurui.....	32
4.9	Nilai Jual Tanah di Desa Bangkuang Makmur.....	32
4.10	Nilai Jual Tanah di Desa Bapeang	33
4.11	Nilai Jual Tanah di Desa Bapangang Raya.....	33
4.12	Nilai Jual Tanah di Desa Telaga Baru.....	34
4.13	Nilai Jual Tanah di Desa Tinduk.....	34
4.14	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Tanah Mas.....	34
4.15	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Baamang Hulu.....	35
4.16	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Baamang Barat.....	35
4.17	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Baamang Tengah.....	36
4.18	Nilai Jual Tanah di Kelurahan Baamang Hilir.....	37



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Diagram Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Daerah 5 Tahun Terakhir Kabupaten Kotawaringin Timur	46
4.2	Diagram Target dan Realisasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan 5 Tahun Terakhir Kabupaten Kotawaringin Timur	46



DAFTAR PUSTAKA

- Adya, Atya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Hlm:11.
- Brynson, John M. 2001. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial* (terjemahan M. Miftahuddin). Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm : 189
- Buku E-Government In Action.2005. Hlm : 5
- Fang H, Liu H. 2002. *Effect of pH on hydrogen production from glucose by a mixedculture*. Bioresour Technol
- George R. Terry. 1977. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm.242
- Heeks, R, 2001. *Understanding E-Government for Development*, University of Manchester. England.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa. Hlm :101-102.
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hlm : 34.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi IlmuManajemen YKPN. Yogyakarta. Hlm : 22
- Namawi, Handari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm : 147
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV ALFABETA. Hlm : 128
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV ALFABETA
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar. Hlm : 2
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Hlm : 101-104
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama. Hlm : 243
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta :Graha Ilmu. Hlm : 113