

**ANALISIS PERAN PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PENGURANGAN PIUTANG PAJAK
DAERAH DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

**DEBBIN SEPTIADI
NIM. 07011182025123**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS PERAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PENGURANGAN PIUTANG PAJAK DAERAH DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh:

DEBBIN SEPTIADI

NIM. 07011282025123

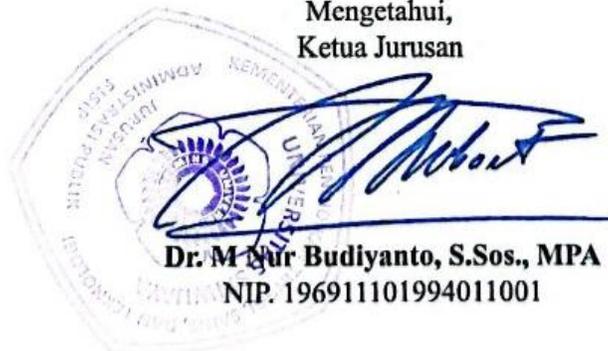
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Desember 2024

Pembimbing

**Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS PERAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PENGURANGAN PIUTANG PAJAK DAERAH DI
BAPENDA KOTA PELEMBANG**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 18 maret 2025
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

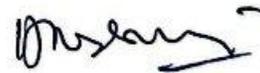
Dr. Nurmah Semil, M.Si.
ketua



Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
Anggota



Dian Anggraini, S.IP., M.Si



Mengetahui



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keseimbangan harus dijaga, namun garis takdir bisa berubah. ada aturan dalam setiap kematian, tapi tetap sulit untuk diprediksi. Ingat, kapan pun, apa pun, di mana pun, tidak ada yang boleh menghina kematian. ketika kamu mengenal dan menghormati kematian, di saat itulah kamu akan paham tentang nilai sebuah kehidupan”

(Hu Tao)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan kepercayaan kepada saya hingga saat ini
2. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI.
3. teman dan sahabat seperjuangan.
4. kepada semua yang sudah terlibat dalam hidup saya.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEBBIN SEPTIADI

NIM : 070112820225123

Jurusan : ADMNISTRASI PUBLIK

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak Daerah Di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

indralaya, 21, Februari , 2025

buat pernyataan



METERAI
TEMPEL
4BAMX73446189

DEBBIN SEPTIADI
NIM.070112820225123

ABSTRAK

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting untuk membiayai Pembangunan dan pelayanan publik. Di tingkat daerah, pajak memiliki peran yang strategis

dalam mendukung otonomi daerah, terutama melalui pengelolaan pajak daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Hotel, dan jenis pajak lainnya. Namun, tantangan utama bagi pemerintah daerah muncul dari kendala dalam pemungutan pajak, termasuk piutang pajak yang masih belum terselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pegawai dalam pelayanan pengurangan piutang pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, sebagai upaya mengoptimalkan pendapatan daerah sekaligus meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang datanya diperoleh melalui studi literatur, wawancara, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki peran yang cukup besar baik secara aktif, pasif, dan partisipatif dalam pelayanan pengurangan piutang pajak daerah. Analisis peran pegawai dalam pelayanan pengurangan piutang pajak daerah kota Palembang didasarkan atas 3 dimensi penelitian dan 6 indikator. Pegawai pelayanan piutang pajak daerah memenuhi 4 indikator sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai piutang pajak berperan dalam penagihan piutang pajak yang telah ditetapkan.

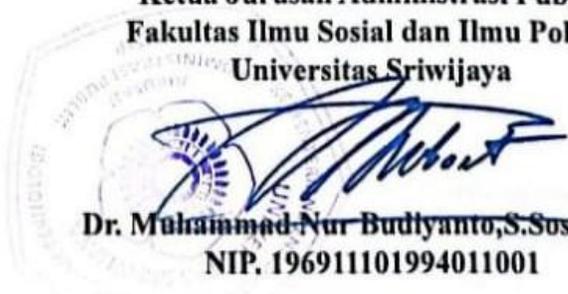
Kata kunci: Pajak daerah, Peran Pegawai, Pengurangan Piutang Pajak, Pelayanan Publik

Pembimbing,



Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si.
NIP. 196712011992032002

Palembang, Januari 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Budhyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Regional taxes are a very important source of local revenue to finance development and public services. At the regional level, taxes have a strategic role in supporting regional autonomy, especially through the management of regional taxes such as Land and Building Tax (PBB), Hotel Tax, and other types of taxes. However, the main challenge for local governments arises from obstacles in tax collection, including tax receivables that have not been resolved. This study aims to analyze the role of employees in the service of reducing regional tax receivables at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City, as an effort to optimize regional income while improving public services. This study uses a descriptive qualitative method whose data is obtained through literature studies, interviews, and observations. Based on the results of the study, it shows that employees have a fairly large role both actively, passively, and participatively in the service of reducing regional tax receivables. The analysis of the role of employees in the service of reducing regional tax receivables in Palembang City is based on 3 dimensions of research and 6 indicators. Regional tax receivables service employees meet 4 indicators so that it can be concluded that tax receivables employees play a role in collecting tax receivables that have been set.

Keywords: *Regional Tax, Role of Employees, Reduction of Tax Receivables, Public Services*

Advisor,



Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si.
NIP. 196712011992032002

Palembang, January 2025
Head of Public Administration
Department Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak Daerah Di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang” Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan bagi umat manusia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian guna mencapai gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk tidak henti-hentinya memberikan bimbingan serta masukan dengan sabar selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing akademik perkuliahan
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Seluruh Staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh pegawai Bidang P4D Bapenda Kota Palembang yang telah memberikan pengalaman dan membantu dalam proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukungku.
10. Seluruh orang yang terlibat dalam hidup ini yang menjadi pengisi cerita dalam hidup penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyusunan, pembahasan, maupun penulisannya. Namun demikian, terlepas dari segala keterbatasan yang ada, penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat dan khususnya menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi para pembaca. Kritik atau saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran untuk menyempurnakan karya ini di kemudian hari.

Palembang, januari 2025

Debbin Septiadi
NIM. 07011282025123

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Peran	12
2.2 Pajak Daerah	17
2.3 Piutang Pajak Daerah.....	22
2.4 Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak Daerah	23
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka pemikiran.....	37
BAB III Metode Penelitian	39
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Definisi Konsep.....	40

3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data	42
3.5 Informan Penelitian	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.8 Jadwal Penelitian	47
3.9 Sistematika Penulisan	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	49
4.1.1 Profil Instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang	49
4.1.2 Visi dan Misi Badan Pendapatan daerah Kota Palembang.....	51
4.1.3 Struktur BAPENDA.....	52
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.....	53
4.2 Deskripsi Informan Penelitian	57
4.3 Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Peran Aktif Pegawai.....	58
4.3.2 Peran Pasif Pemeriksa Pajak.....	69
4.3.3 Peran Partisipatif Pemeriksa Pajak.....	74
4.4 Pembahasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Ulasan Masyarakat terhadap kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang di Google review	7
Gambar 2 Rata-rata ulasan yang didapatkan BAPENDA Kota.....	7
Gambar 3 Jumlah Pengajuan Pengurangan PBB 2017-2023	9
Gambar 4 Skema Kerangka Pemikiran	38
Gambar 5 struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.	53
Gambar 6 Pelaksanaan Pelayanan Pengajuan Pajak.....	62
Gambar 7 Surat Keputusan Kepala BAPENDA Tentang IKU	68
Gambar 8 pemberian surat peringatan kepada wajib pajak	71
Gambar 9 contoh surat peringatan yang dikeluarkan	72
Gambar 10 Tim Penagihan Melibatkan UPT Dalam Melakukan penagihan ke wajib pajak restoran	74
Gambar 11 Pegawai Yang Sedang Melayani Wajib Pajak.....	77
Gambar 12 Foto Bersama Pegawai Sebelum Kegiatan Pelayanan.....	77
Gambar 13 Rapat Kerja Evaluasi Koordinasi Dan Evaluasi	80
Gambar 14 Sosialisasi kebijakan Tata Cara Pembayaran Dan Pelaporan Pelaksanaan Transaksi Usaha Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan & Pajak Parkir Melalui Sistem Online	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Capaian Kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.....	5
Tabel 2 Jumlah Total Piutang dari tahun 2016 hingga tahun 2023.....	8
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	42
Tabel 5 Jumlah Pegawai/Personil Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	57
Tabel 6 Daftar Informan Penelitian.....	57
Tabel 7 Matriks Penelitian	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	91
Lampiran 2 Transkrip Wawancara I	93
Lampiran 3 SK Penelitian	104
Lampiran 4 Surat izin penelitian	105
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian	106
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi	107
Lampiran 7 Matriks Seminar Proposal Skripsi	108
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi	109
Lampiran 9 Matriks Ujian Komprehensif Skripsi	110
Lampiran 10 Hasil Tes Plagiarisme dari Perpustakaan Unsri	111
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta administrasi oleh pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya memberikan layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang membutuhkannya, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik menjadi aspek krusial yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang berfungsi untuk memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial budaya, serta mengurangi tingkat kemiskinan. Selain itu, tata pemerintahan yang baik juga berperan dalam melindungi masyarakat dan lingkungan, serta mengelola sumber daya alam secara berkelanjutan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik (*public services*) yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan umum mencakup berbagai bentuk aktivitas yang dilakukan

oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Layanan ini dapat berupa penyediaan barang maupun jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Saat ini, masyarakat mengalami perkembangan yang sangat dinamis, ditandai dengan meningkatnya kualitas hidup sebagai indikasi dari proses *empowerment* yang mereka alami. Kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan sosial, berbangsa, dan bernegara semakin meningkat. Akibatnya, mereka menjadi lebih berani dalam menyampaikan tuntutan, aspirasi, serta harapan kepada pemerintah. Selain itu, masyarakat kini lebih kritis dan aktif dalam mengawasi serta mengevaluasi tindakan pemerintah.

Dalam situasi seperti ini, birokrasi publik dituntut untuk memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Selain itu, birokrasi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, baik secara individu maupun kolektif. Oleh karena itu, birokrasi publik perlu merevitalisasi peran dan posisinya dalam pelayanan publik bertransformasi dari sekadar pengatur dan penguasa menjadi pelayan masyarakat yang mengedepankan pendekatan yang lebih humanis, yaitu melayani dan membantu, daripada sekadar menggunakan kekuasaan.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang merupakan salah satu lembaga pemerintah dalam struktur kenegaraan yang bertugas dalam pengelolaan pendapatan daerah. Sebagai institusi yang bertugas dalam penagihan, pemungutan, dan mengawasi pajak dan retribusi pada pemerintah daerah. Pegawai di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas layanan publik, khususnya dalam upaya pengurangan piutang pajak daerah. Mereka bertugas mengelola berbagai aspek administratif serta berinteraksi langsung dengan wajib pajak dalam proses penyelesaian piutang. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi, menyederhanakan prosedur, serta membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat.

Secara umum, peran pegawai dalam pengurangan piutang pajak daerah dapat dilihat dari administratif mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan, serta pemrosesan data terkait pengurangan piutang, dari teknis melibatkan analisis kelayakan pemotongan piutang serta penerapan kebijakan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta komunikatif dengan penyampaian informasi yang jelas kepada wajib pajak, interaksi yang baik, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan daerah.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya dalam perpajakan, pegawai BAPENDA dituntut untuk terus mengembangkan kompetensi dan profesionalisme mereka. Penguasaan teknologi informasi dan sistem digital dalam layanan perpajakan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peran pegawai

tidak hanya terbatas pada tugas administratif, tetapi juga mencakup fungsi sebagai fasilitator dalam menciptakan sistem perpajakan yang lebih responsif dan transparan bagi masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa aspek dalam pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, khususnya dalam pengurangan piutang pajak, yang dirasakan kurang memuaskan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan meliputi prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam jangka waktu penyelesaian, serta berbagai hambatan administratif lainnya. Kondisi ini berkontribusi terhadap terbentuknya citra kurang baik terhadap pemerintah di mata masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan guna mewujudkan target realisasi pembayaran piutang yang tertunggak tercapai. Mengingat pegawai BAPENDA berinteraksi langsung dengan masyarakat, terutama dalam urusan administrasi, maka peningkatan kinerja menjadi faktor penting dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan. Beberapa tantangan yang perlu dibenahi antara lain kesan pelayanan yang sulit diakses, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, proses penyelesaian yang tidak tepat waktu, serta prosedur yang masih dianggap rumit.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, serta

layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi yang berwenang. Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya memberikan layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Di era otonomi daerah, pelayanan publik menjadi aspek penting yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang pada dasarnya merupakan bagian dari fungsi pemerintahan itu sendiri. Tujuan utama dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial budaya, serta mengurangi tingkat kemiskinan. Selain itu, pemerintahan yang baik juga berperan dalam melindungi masyarakat dan lingkungan serta mengelola sumber daya alam secara bijaksana untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

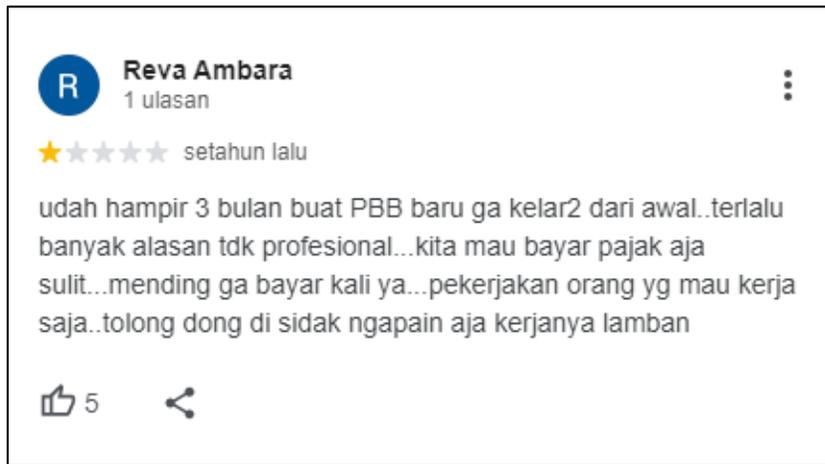
Tabel 1 Capaian Kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

SasaranStrategis		Indikator Kinerja		Target		Realisasi (%)	Capaian Kinerja (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1.1.1	Meningkatnya penerimaan pajak daerah	1	Persentase peningkatan penerimaan pajak daerah	52,79	%	56,88	107,75
2.1.1	Meningkatnya kualitas pelayanan pajak daerah dan pengelolaan administrasi perkantoran	1	Indeks Kepuasan Masyarakat	90	nilai (angka)	91,98	102,2
		2	Jumlah dokumen perencanaan kinerja, evaluasi, dan pelaporan akuntabilitas kinerja	12	dokumen	12	100
3.1.1	Meningkatnya kualitas aparatur	1	Persentase tingkat kepatuhan aparatur	97,5	%	98,85	101,4
		2	Jumlah aparatur yang memiliki sertifikasi perpajakan daerah	50	orang	32	64

(Sumber : E-Sakip Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang 2023)

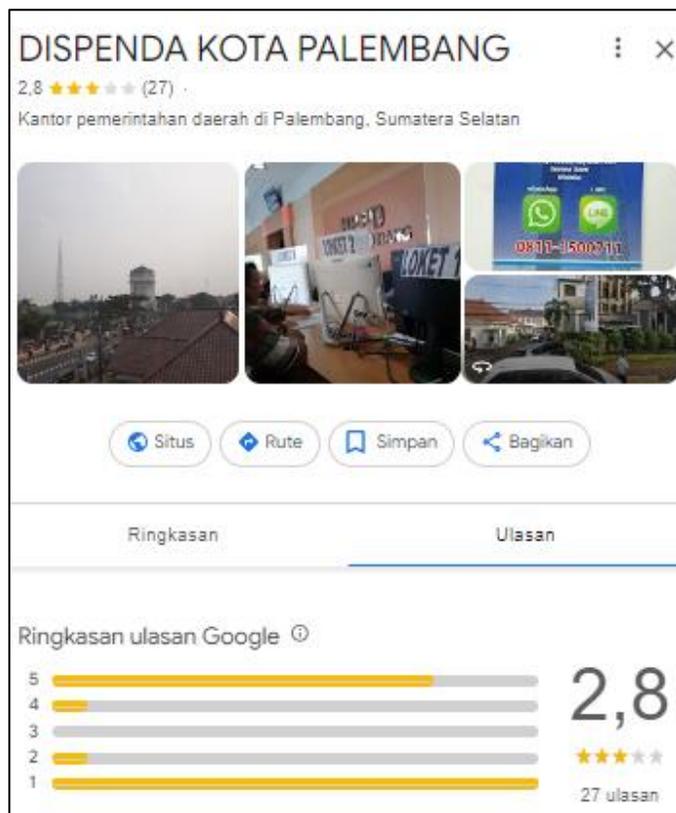
Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, pegawai pemerintah memiliki sejumlah peran tersendiri dalam pelaksanaan berbagai tugas dan tanggung jawabnya. Peran ini dapat dilihat ketika proses tersebut mereka lakukan serta menjadi hal yang cukup penting untuk pelaksanaan evaluasi kinerja kedepannya.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bertugas penagihan, pemungutan, dan mengawasi pajak dan retribusi pada pemerintah daerah. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja sebagai dasar hukum pemerintah daerah untuk terkait pemberian insentif fiskal berupa pengurangan, keringanan, dan pembebasan, atau penghapusan pokok pajak dan/atau sanksinya. Proses pelayanan juga didasarkan pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 64 tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Namun masih ada terlihat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang yang dinilai masih kurang bagi masyarakat. Hal ini bisa dilihat langsung dari *google review* yang ditulis oleh masyarakat yang pernah mendatangi langsung BAPENDA kota Palembang, dimana mereka menyatakan pelayanannya masih kurang yang mana ulasanya bisa dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1 Ulasan Masyarakat terhadap kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang di Google review (Sumber : <https://g.co/kgs/c2mFyqh>)

Secara umum, citra Badan Pendapatan Daerah juga sudah buruk di mata masyarakat yang bisa dilihat dari rating ulasan yang ada di *google review*.



Gambar 2 Rata-rata ulasan yang didapatkan BAPENDA Kota Palembang (Sumber : Google review, data diakses pada 08 Oktober 2024)

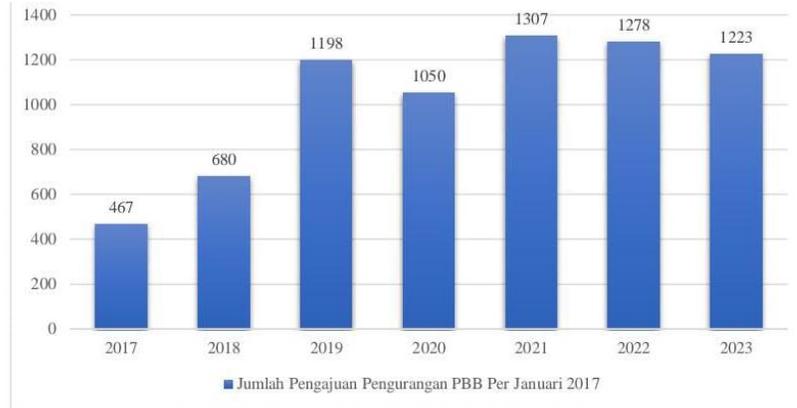
Secara empiris pun dapat terlihat jika masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA kota Palembang. Beberapa hal yang penulis dapat lihat melalui observasi langsung di BAPENDA kota Palembang adalah Prosedur yang rumit, ketidakpastian dalam jangka waktu penyelesaian, ketidakhadiran pegawai, serta berbagai permasalahan lainnya telah menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan guna mewujudkan layanan yang prima.

Tabel 1 Jumlah Total Piutang dari tahun 2016 hingga tahun 2023

No.	Tahun	Jumlah WP Menunggak	Nilai Piutang
1	2016	59.324	35.967.391.558
2	2017	61.382	25.325.120.631
3	2018	48.825	25.771.133.858
4	2019	138.272	102.194.513.454
5	2020	101.979	102.476.898.632
6	2021	45.136	61.313.548.123
7	2022	48.231	59.501.596.723
8	2023	52.990	68.452.573.617
JUMLAH			481.002.776.596

Dalam menjalankan tugasnya, pegawai memiliki peran langsung dalam berinteraksi dengan masyarakat, terutama dalam aspek administrasi. Oleh karena itu, kinerja yang baik sangat dibutuhkan guna mengatasi berbagai kendala yang kerap muncul dalam pelayanan publik, seperti kesan pelayanan yang sulit diakses, banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, proses penyelesaian yang tidak tepat waktu, serta prosedur yang masih berbelit-belit. Dalam konteks ini, peran pegawai

menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan piutang pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.



Sumber : Bidang P4D BAPENDA Kota Palembang

Gambar 3 Jumlah Pengajuan Pengurangan PBB 2017-2023

Pegawai pemerintah di bidang pelayanan piutang pajak daerah sangat menentukan proses pelayanan piutang pajak daerah. Tentunya, peran mereka sangat besar dan mempengaruhi tidak hanya sebatas proses pelayanan publik saja tetapi juga berpengaruh besar terhadap capaian target berdasarkan target Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Atas dasar tersebutlah penulis sangat tertarik ingin membahas mengenai “Analisis Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan sebelumnya maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak Daerah di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh penulis antara lain:

1. Untuk Mengetahui Peran Pegawai Dalam Pelayanan Pengurangan Piutang Pajak Daerah di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dua aspek utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian administrasi publik. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang membahas peran pegawai dalam pelayanan publik, terutama dalam konteks pengurangan piutang pajak daerah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya untuk menguji atau mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan administrasi keuangan publik, manajemen pelayanan, dan efisiensi kinerja pemerintah daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pemangku kepentingan, khususnya bagi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang dan instansi pemerintahan lain yang bergerak di bidang pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan atau referensi untuk memperbaiki sistem dan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan pengurangan piutang pajak daerah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi rujukan empiris dalam menelaah lebih lanjut peran pegawai dalam konteks pelayanan publik yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. K. (2022). *Implementasi Kebijakan E-Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Badung*. 10, 77–87.
- Ainun, W. O. N., & Tasmita, Y. N. (2022). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, 1*.
- Ardian, R. D., & Pratomo, D. (t.t.). *The Influence Of Tax System And Tax Audits On Tax Evasion By Corporate Taxpayers*.
- Bugis, E. A., & Rahmi, N. (2022). *Implementasi Peraturan Bupati Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Di Atas Kapal Wisata Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Manggarai Barat Tahun 2021*. Vol 2, 592–604. <https://doi.org/10.31334/jiap.v2i6.2968>
- Cahyani, R. M., & Asmapane, S. (2023). *Pengaruh Norma Subjektif, Pemeriksaan Pajak dan Omset Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kabupaten Penajam Paser Utara)*. 8, 1–11.
- Dewi, W. D. N., & Pravitasari, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Blitar*. 10, 37–48. <http://dx.doi.org/10.25157/je.v10i1.7501>
- Hapsari, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Dengan Intervening Kesadaran Pajak*. 12, 1–10.

- Heriyanto, Y., & Sari, N. (2021). *Pengaruh Good Governance, Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Pada Wilayah Administrasi Kecamatan Cempaka Putih Jakarta Pusat*. 3, 1–10. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v3i1.1923.g900>
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D. J., & Ruru, J. M. (2017). *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*. 4.
- Maznawaty, E. S., Ilat, V., & Elim, I. (2015). *Analisis Penerimaan Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Maluku Utara*.
- Ningsih, S. W., & Hidayatulloh, A. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Restoran Untuk Membayar Pajak Restoran*. 5, 28–37. <https://dx.doi.org/10.32897/jsikap.v5i1.256>
- Panga, R. B., & Elim, I. (2015). *Analisis Efektivitas Pemeriksaan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung*. 3, 796–805.
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 80 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah*. (2022). Pemerintah Kota Palembang.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter dan Keunggulannya*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Samrin, L. O. M. A., Mus, A. R., & Lannai, D. (2023). *Pengaruh Penggunaan Online Sistem, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Makassar*. 1, 250–265.

Sucandra, L. K. I. P., & Supadmi, N. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran*. 16.

Yanto, Y. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Jepara. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 6(1), 39–51. <https://doi.org/10.26905/ap.v6i1.4126>