

**PENGUATAN KELEMBAGAAN DALAM
MENDUKUNG LAYANAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN TAHUN 2024 PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



OLEH:

ISFAN FAJAR SATRIO

NIM. 07011381924163

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Tahun 2024 Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang”, ini dengan baik. Skripsi ini di tulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya Tahun 2025.

Dalam kesempatan kali ini, Penulis selaku mahasiswa banyak mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan Skripsi ini dan juga Penulis sangat berterimakasih karena telah memberikan semangat dan dukungan moral dalam proses penyusunan Skripsi ini. Ucapan terimakasih ini Penulis tujukan kepada :

1. Bapak saya, Sunaryo, S.Pd dan ibu saya, Isnawati, S.E yang selalu mendoakan saya dan selalu memberikan nasihat dan dukungan kepada saya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr.Katriza Imania,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah banyak memberikan ilmu serta saran dan masukan kepada saya.
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

6. Terima kasih kepada bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis dimasa yang akan datang.
7. Seluruh Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Terimakasih kepada seluruh teman seperjuangan saya angkatan 2019 mahasiswa administrasi publik FISIP UNSRI.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakannya dikemudian hari. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2025

Penulis

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGUATAN KELEMBAGAAN DALAM Mendukung LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN 2022 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG

USULAN PENELITIAN

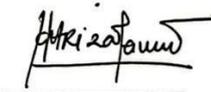
Oleh:

ISFAN FAJAR SATRIO
NIM. 07011381924163

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, 30 Agustus 2024

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“PENGUATAN KELEMBAGAAN DALAM Mendukung LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN 2024 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALEMBANG”

Skripsi

Oleh :

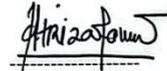
ISFAN FAJAR SATRIO
07011381924163

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 25 JULI 2025

Pembimbing :

1. Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Tanda Tangan



2. Lisa Mandasari, S.IP., M.Si
NIP. 198603272023212029



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Ses., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isfan Fajar Satrio
NIM : 07011381924163
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Tahun 2024 Pada Badan Pendapatan 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 paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya, 26 Juli 2025



Isfan Fajar Satrio
07011381924163

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Memayu Hayuning Bawono”

**Atas Ridho Allah SWT, skripsi ini saya
persembahkan kepada :**

- 1 Kedua orang tua
- 2 Mamas, adik dan keluarga besar
- 3 Seluruh Dosen dan akademika FISIP
Universitas Sriwijaya
- 4 Sahabat-sahabat terbaik
- 5 Rekan seperjuangan mahasiswa
Administrasi Publik 2019
- 6 Almamater tercinta, Universitas
Sriwiava

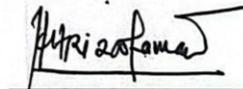
ABSTRAK**ABSTRAK**

Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Hal ini mengindikasikan bahwa pajak merupakan bagian terpenting perekonomian Indonesia, sementara kesadaran masyarakat kurang akan pentingnya pajak bumi dan bangunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan pajak bumi dan bangunan di kota Palembang belum maksimal sehingga dilakukannya penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Tahun 2024 Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan konsep Penguatan Kelembagaan Badan Pendapatan Daerah sebagai lembaga penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan menurut Brown (2005) dalam (Resmiati E, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Tahun 2024 Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang sudah maksimal. Hal ini dibuktikan dengan struktur yang kuat, pengembangan kapasitas, pematapan sistem manajemen, transparansi dan akuntabilitas, serta partisipasi dan keterlibatan stakeholder. Penelitian ini merekomendasikan kepada Badan Pendapatan Daerah untuk lebih menguatkan pelatihan SDM, teknologi, dan jangkauan edukasi pajak kepada masyarakat.

Kata Kunci : Penguatan Kelembagaan, Pelayanan, Pajak Bumi Dan Bangunan

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M. Si
NIP. 196810221997022001



Indralaya, 26 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

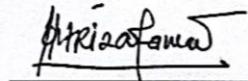
ABSTRACT**ABSTRACT**

Taxes are one of the largest sources of state revenue. This indicates that taxes are a crucial component of the Indonesian economy, while public awareness of the importance of land and building taxes is low. This situation indicates that land and building tax services in Palembang City are not yet optimal, thus requiring institutional strengthening to support Land and Building Tax Services at the Palembang City Regional Revenue Agency. This study aims to analyze institutional strengthening to support Land and Building Tax Services in 2024 at the Palembang City Regional Revenue Agency. This study uses the concept of Institutional Strengthening of the Regional Revenue Agency as a Land and Building Tax revenue institution according to Brown (2005) in (Resmiati E, 2019). The results indicate that institutional strengthening to support Land and Building Tax Services in 2024 at the Palembang City Regional Revenue Agency is optimal. This is evidenced by a strong structure, capacity development, management system strengthening, transparency and accountability, and stakeholder participation and involvement. This study recommends that the Regional Revenue Agency further strengthen human resource training, technology, and tax education outreach to the public.

Keywords: Institutional Strengthening, Services, Land and Building Tax

Advisor

Dr. Katriza Imania, M. Si
NIP. 196810221997022001



Indralaya, July 26, 2025

Head of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences, Sriwijaya University



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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Manajemen Publik.....	9
2.3 Penguatan Kelembagaan	11
2.3.1 Pengertian Penguatan Kelembagaan	11
2.3.2 Indikator Penguatan Kelembagaan	12
2.4 Pelayanan	15
2.5 Pajak Bumi dan Bangunan.....	16
2.6 Teori Yang digunakan	17
2.7 Penelitian Terdahulu.....	19
2.8 Kerangka Berpikir.....	23
2.9 Asumsi Penelitian.....	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26

3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Definisi Konsep	27
3.3	Fokus Penelitian.....	27
3.4	Lokasi Penelitian.....	28
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7	Keabsahan Data	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	32
3.9	Sistematika Penulisan	33
	BAB IV	34
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang	34
	4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.....	34
	4.1.2 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang	36
	4.1.3 Struktur Organisasi	37
4.2	Deskripsi Informan Penelitian.....	37
4.3	Hasil Penelitian.....	39
	4.3.1 Pentingnya Struktur Organisasi yang Kuat	39
	4.3.2 Pengembangan kapasitas.....	41
	4.3.3 Pemantapan sistem manajemen.....	42
	4.3.4 Transparansi dan Akuntabilitas	44
	4.3.5 Partisipasi dan Keterlibatan Stakeholder	45
4.4	Pembahasan	49
	4.4.1 Pentingnya Struktur Organisasi yang Kuat	49
	4.4.2 Pengembangan kapasitas.....	51
	4.4.3 Pemantapan Sistem Manajemen.....	53
	4.4.4 Transparansi dan Akuntabilitas	54
	4.4.5 Partisipidan Keterlibatan Stakeholder	56
	BAB V KESIMPULAN.....	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA.....	58

LAMPIRAN 62

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Ketetapan dan realisasi PBB Kota Palembang 2024.....	3
Tabel. 2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel. 3 Fokus Penelitian.....	28
Tabel. 4 Jumlah Informan Penelitian.....	52
Tabel. 5 Matrik Temuan Peniliti	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir 24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan Negara Indonesia ada dua macam, yaitu penerimaan pajak dan penerimaan non pajak, yang dimana pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Mengutip dari laman resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, terutama dalam pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Agar pembangunan tersebut dapat ditingkatkan, pemerintah memerlukan dana yang cukup besar. Usaha yang dilakukan pemerintah untuk memperoleh pendapatan negara adalah dengan menggali sumber dana yang salah satunya berasal dari pajak. Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Peranan pajak dalam suatu negara sangat krusial bagi pertumbuhan ekonomi. Besar kecilnya pajak ditentukan oleh tingkat penghasilan warga negara. Pajak dipungut dari warga negara dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Menurut Soemitro (dalam (Mardiasmo, 2011)) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 menjelaskan bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dibayar kepada negara yang terutang pada individu atau lembaga yang bersifat wajib sesuai dengan undang-undang, tanpa menerima kompensasi langsung dan dimanfaatkan untuk

kepentingan negara demi sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Mengenai Perubahan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan mengindikasikan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak negara yang sebagian besar penerimaannya adalah pendapatan daerah yang digunakan, antara lain, untuk penyediaan fasilitas yang juga dinikmati oleh Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sarana perwujudan kegotongroyongan nasional dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional, sehingga dalam pengenaannya harus memperhatikan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan serta ditunjang oleh sistem administrasi perpajakan yang memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa pajak merupakan bagian terpenting dari perekonomian Indonesia. Namun peningkatan penerimaan pajak tidak akan berhasil tanpa adanya peningkatan kepatuhan dari para wajib pajak. Badan Pendapatan Kota Palembang memiliki peran besar dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat. Upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang ini untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat secara formal maupun material.

Tabel 1. Ketetapan dan Realisasi PBB Kota Palembang 2024

KETETAPAN DAN REALISASI PBB KOTA PALEMBANG 2024					
NO	KECAMATAN	KETETAPAN 2024	REALISASI 2024		PERSENTASE (%)
1	ALANG ALANG LEBAR	Rp 29,179,935,711	Rp 25,348,899,261	100%	87%
2	BUKIT KECIL	Rp 11,972,422,703	Rp 11,249,405,818	100%	94%
3	GANDUS	Rp 7,379,463,193	Rp 5,431,230,537	100%	74%
4	ILIR BARAT I	Rp 34,708,254,864	Rp 30,720,554,404	100%	89%
5	ILIR BARAT II	Rp 3,585,509,316	Rp 2,752,686,017	100%	77%
6	ILIR TIMUR I	Rp 29,546,476,454	Rp 28,276,713,104	100%	96%
7	ILIR TIMUR II	Rp 11,003,812,262	Rp 9,526,402,775	100%	87%
8	ILIR TIMUR III	Rp 53,442,332,512	Rp 52,207,491,605	100%	98%
9	JAKABARING	Rp 11,017,136,964	Rp 9,401,416,991	100%	85%
10	KALIDONI	Rp 43,454,884,025	Rp 40,681,675,675	100%	94%
11	KEMUNING	Rp 10,733,424,766	Rp 9,116,331,485	100%	85%
12	KERTAPATI	Rp 7,086,296,065	Rp 6,156,533,519	100%	87%
13	PLAJU	Rp 20,209,864,674	Rp 19,068,697,748	100%	94%
14	SAKO	Rp 12,581,976,168	Rp 8,928,623,868	100%	71%
15	SEBERANG ULU I	Rp 1,687,703,623	Rp 867,390,253	100%	51%
16	SEBERANG ULU II	Rp 6,224,478,258	Rp 4,648,633,150	100%	75%
17	SEMATANG BORANG	Rp 4,513,282,095	Rp 1,861,494,391	100%	41%
18	SUKARAMI	Rp 46,948,513,089	Rp 41,291,575,294	100%	88%

Sumber: Bapenda, 2025

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa ditahun 2024 ada 18 kecamatan kota Palembang yang beberapa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, sementara kesadaran masyarakat yang sangat kurang akan pentingnya pajak bangunan. Pada hakekatnya sebagai warga negara yang baik masyarakat sebagai wajib pajak harus memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak, namun pada realitanya masih banyak masyarakat Kota Palembang yang belum memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Seperti yang dapat dilihat padadata realisasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2024 untuk Pajak Bumi dan Bangunan belum memenuhi target realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu sekitar

88% dari target yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan pajak Bumi dan Bangunan di Kota Palembang belum maksimal sehingga dilakukan penguatan kelembagaan untuk mencakup target yang ditetapkan. Hal inilah yang menarik untuk dilakukan penelitian terkait penguatan kelembagaan dalam mendukung layanan pajak bumi dan bangunan tahun 2024 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

Berbagai tantangan yang muncul dalam penguatan kelembagaan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang di Tahun 2024 belum memenuhi target adalah :

1. Struktur organisasi yang belum terdefinisi secara rinci menyebabkan ketidakpastian dalam pembagian tugas dan tanggung jawab antar pegawai. Hal ini mengakibatkan lemahnya koordinasi lintas bidang, miskomunikasi dalam pengambilan keputusan, serta ketidakefisienan dalam pelaksanaan program kerja.
2. Tidak semua anggota organisasi mungkin tertarik atau termotivasi untuk meningkatkan keterampilan mereka, terutama jika mereka tidak melihat manfaat langsung dari pengembangan tersebut
3. Kurangnya teknologi yang sesuai atau ketidakmampuan dalam menggabungkan sistem informasi dengan proses manajemen yang sudah ada dapat menghambat pematapan sistem manajemen.
4. Menjaga pelaporan yang tepat dan dokumentasi yang lengkap dapat menjadi tantangan jika tidak ada sistem yang efisien untuk mendukungnya.
5. Proses yang inklusif untuk melibatkan semua pemangku kepentingan sering kali membutuhkan waktu dan sumber daya yang signifikan, yang mungkin tidak selalu ada. Berbagai kendala tersebut mendorong dilakukannya penelitian terkait

penguatan kelembagaan dalam mendukung layanan, khususnya pajak bumi dan bangunan.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup ada penguatan kelembagaan yang dikemukakan oleh Brown (2005) dalam (Resmiati E, 2019), yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : (1) Pentingnya struktur yang kuat, (2) Pengembangan kapasitas, (3) Pemantapan sistem manajemen, (4) Transparansi dan Akuntabilitas, (5) Partisipasi dan keterlibatan stakeholder. Pentingnya struktur yang kuat adalah menyediakan stabilitas, keamanan, efisiensi, dan kemampuan untuk bertahan dalam berbagai konteks, seperti organisasi, atau sistem. Dengan fondasi yang kokoh, struktur ini mendukung pertumbuhan, pengembangan, dan membangun kepercayaan, sehingga menjadi elemen dasar untuk keberhasilan dan keberlanjutan. Pengembangan kapasitas adalah proses untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sumber daya individu, organisasi, dan komunitas agar mereka dapat mencapai tujuan mereka secara efektif dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, pengembangan kapasitas bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan di berbagai sektor dengan membangun kemampuan yang lebih kuat. Pemantapan sistem manajemen adalah proses untuk memperkuat dan menyempurnakan sistem manajemen di dalam organisasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kinerja keseluruhan. Melalui penerapan pemantapan sistem manajemen, organisasi dapat berfungsi lebih efisien, responsif, dan adaptif terhadap perubahan, serrat mencapai tujuan mereka dengan lebih efektif. Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar krusial dalam membangun suasana yang terbuka, adil, dan bertanggung jawab, baik dalam pemerintahan maupun dalam organisasi lainnya. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, organisasi dapat meningkatkan kinerja, membangun kepercayaan, dan mencapai tujuan mereka secara lebih efektif.

Partisipasi dan keterlibatan stakeholder adalah proses penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil adalah inklusif, adil, dan mencerminkan kebutuhan semua pihak yang terpengaruh. Dengan melibatkan stakeholder secara aktif, organisasi dapat memperbaiki kualitas keputusan, menciptakan kepercayaan, serta mencapai hasil yang lebih baik dan berkelanjutan.

Penelitian terkait penguatan kelembagaan sudah banyak dilakukan. Penelitian (Siti Mu'arofah 2013) mengaitkan penguatan kelembagaan dalam layanan barang/jasa pemerintah secara elektronik atau *e-procurement*; (Endang Susisolawati, 2014) mengaitkan penguatan kelembagaan dalam bidang sosial, manajemen organisasi dan e-marketing; (H. Rusdin Nawi, 2015) mengaitkan penguatan kelembagaan terhadap kualitas peayanan; (Paksi Panggalih, 2018) mengaitkan penguatan kelembagaan dapat dilakukan melalui komunikasi dalam organisasi; (Irham Nugroho, 2021) mengaitkan penguatan kelembagaan dengan meningkatkan rasa memiliki pada Sumber Daya Manusia; (Nurdian Susilowati, 2021) mengaitkan penguatan kelembagaan dengan BUMDes untuk mengidentifikasi unsur kelembagaan; dan (Retna Dewi Lestari, Restie Novitaningrum, Marta Ardiyanto 2023) mengaitkan peningkatan administrasi kelompok pertanian organik melalui perangkat digital. Studi mengenai pajak bumi dan bangunan (Achmad Gani, 2009) mengkaji pandangan pegawai mengenai profesionalisme, disiplin, dan motivasi kerja menunjukkan bahwa pegawai memiliki profesionalisme yang tinggi, disiplin dalam mengikuti aturan, serta termotivasi dalam menjalankan tugas; (Rima Adelina, 2013) Kajian Efektivitas Pajak Bumi dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Daerah diGresik. Pemungutan pajak bumi di Gresik sangat efektif; (Sedarmati, 2020) Penurunan perolehan pajak karena masalah pengerjaan petugas. Rekomendasi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja petugas; (Rambu Trio Lita Baok, Totok

Sasongko, Muhammad Rifa`I , 2020) Strateginya meliputi kolaborasi dengan bank, kampanye sosial, dan kompetisi. Masalah keterlambatan pembayaran, lokasi wajib pajak, dan rendahnya kesadaran; (Hesti Pratiwi, Muhaimin, Wa Ode Rayyani, 2020) Isu kepatuhan wajib pajak berpengaruh buruk pada target penerimaan.

Berdasarkan permasalahan yang di uraian pada latar belakang masalah maka perlu dilakukan penelitian dengan judul, “Penguatan Kelembagaan Dalam Mendukung Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang”. Penelitian menggunakan teori penguatan kelembagaan dari Brown (2005) sebagai pisau analisis.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah dan uraian tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah, “Bagaimana penguatan kelembagaan dalam mendukung layanan pajak bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengidentifikasi dan penguatan kelembagaan dalam mendukung layanan sebagai penyelenggara layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait pengembangan teori penguatan kelembagaan; serta sebagai referensi penelitian selanjutnya mengenai Layanan Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang dalam pelaksanaan layanan Pajak Bumi dan Bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M., & Trianasari, N. (2020). Pengaruh Struktur Organisasi dan Kompetensi SDM terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, U. (2014). *Asas Manajemen*. Rajawali Pers.
- Fauzi, R., & Wahyudi, D. (2022). Edukasi Pajak dan Partisipasi Masyarakat terhadap Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*
- Hendri, G. (2019). Pengaruh pendidikan dan pelatihan kepemimpinan terhadap kinerja aparatur di lingkungan pemerintah kabupaten rokan hulu. Universitas Islam Riau.
- Hidayat, R., Rahayu, S., & Taufik, A. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai Pajak Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Kusumayanthi, L.O., dan Suprasto, H.B. 2019. Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. Vol. 28, No. 1, pp. 491-518.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Nugroho, Yusuf Melvin Titus. 2016. Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi *Account Representative (AR)* Dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Nurdin, I., & Santoso, P. (2021). Reformasi Birokrasi dan Struktur Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pajak Daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*
- Prihantoro, R. (2012). Konsep pengendalian mutu. Remaja Rosdakrya.
- Resmiati, E., Suryadi., & Indrawan., R. (2019). Penguatan Kelembagaan Teaching Factory berbasis Potensi Wilayah Pada Sekolah Menengah Kejuruan di Provinsi Banten
- Santoso, W. A. (2019). Pengaruh kepercayaan konsumen, citra perusahaan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus efisiensi (studi pada pengguna jasa efisiensi trayek Jogja - Purwokerto dan Purwokerto - Jogja). Universitas Muhammadiyah.
- Susanto, H., & Prabowo, H. (2020). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Pajak Daerah: Studi pada Pemerintah Kota Bekasi. *Jurnal Administratie*
- Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, S. (2021). Metode Penelitian Administrasi (3 ed.). ALfabeta.
- Wahyuni, A. (2013). Peran Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Samarinda Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Samarinda. 1, 10.
- Wibowo, T., & Nugroho, A. (2020). *Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Publik di Pemerintah Daerah*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik