

KINERJA DINAS PENDAPATAN DAN PENGELOLAAN KEUANGAN (DPPK)KOTA SURABAYA DALAM PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan DPPK Dalam Pencapaian Target Penerimaan PBB-P2 Kota Surabaya)

Maulia Yuvi Neselinda¹

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Abstract

Tax is a very important and reliable income for our country's needs. Therefore, in every year the government always set a target that is sought to be achieved. Since 2011, the City Government of Surabaya as the Local Government gets an authority from the Central Government to collect some types of taxes; one of them is Land and Building Tax Urban Sector (PBB-P2). Surabaya is the first city which receives this kind of authority's delegation but until today the Surabaya City Government hasn't been able to achieve the target itself. For that, there should be a study on the overall performance of public organizations using several indicators, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This is done to see how Department of Revenue and Financial Management of Surabaya functions as an authorized agency in conducting Land and Building Tax collection for Urban Sector in Surabaya.

Based on research problem, this research used qualitative research methods with descriptive type. Data was collected through interviews and documentation techniques. The informants are determined using purposive and snowball technique. And then to check the validity of the data itself this research used data sources triangulation, so the data would be presented accurately. The findings of the research showed that the performance of Surabaya's Revenue and Financial Management Department in collecting Land and Building Tax Urban Sector is relatively less in line with the expectations of society. From all five indicators, two indicators show good result, from responsibility and accountability factor. And three others indicators show bad result, from productivity, quality service, and responsiveness.

Keywords: Land and Building Tax Urban Sector, Performance, Collecting System

Pendahuluan

Seperti yang telah kita ketahui, kini peranan pajak dalam mendongkrak perekonomian negara semakin hari semakin penting. Sebelum pajak menjadi prioritas utama, Pemerintah Indonesia mengandalkan utang-utang luar negeri untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dan membiayai pengeluaran negara. Hal ini yang menjadikan Indonesia termasuk dalam kelompok Negara-negara Miskin Pengutang Berat (*Highly Indebted Poor Countries*) (Handayani, 2006).

Selain mengandalkan utang luar negeri, pada awalnya Pemerintah Indonesia pun sangat mengandalkan pemasukan dari sektor minyak dan gas bumi. Akan tetapi seiring dengan kemerosotan harga minyak dan gas bumi di pasaran dunia sekitar tahun 1980-an maka secara otomatis peranan minyak dan gas bumi terhadap penerimaan negara pun menjadi menurun (Pudyatmoko, 2002). Adanya ketidakstabilan harga pasaran minyak dunia serta fakta bahwa minyak bumi dan gas merupakan sumber daya yang tidak dapat diperbaharui (non renewable) maka pemerintah harus

mencari alternatif pengganti. Beban utang yang tidak ada habisnya serta kebutuhan negara yang semakin meningkat setiap tahunnya, adalah realitas-realitas yang menuntut pemerintah untuk segera bangkit dari keterpurukannya dalam menggantungkan hidupnya dari bantuan pihak luar. Indonesia harus menjadi negara yang mandiri serta mampu memberdayakan segenap elemennya secara optimal untuk mewujudkan kemandirian bangsa dalam pemenuhan hajat hidup orang banyak.

Pilihannya pun jatuh kepada pajak sebab pajak dinilai mampu memberi kontribusi besar dilihat dari jumlah penerimaan per tahunnya. Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Kita dapat memaknai pajak sebagai alat yang dimanfaatkan pemerintah untuk menuntut partisipasi aktif masyarakat dalam membantu meningkatkan

1. Korespondensi Maulia Yuvi Neselinda, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Jl Airlangga 4-6 Surabaya

kesejahteraan perekonomian negara mengingat pajak adalah penyuplai APBN sesuai fungsi anggarannya. Pajak mampu menciptakan kemandirian rakyat dan apabila dibandingkan dengan negara-negara lain terutama negara maju, pajak memang seharusnya menjadi sumber pendapatan yang diutamakan. Dengan penerimaan perpajakan yang baik pula, sektor-sektor kehidupan masyarakat seperti misalnya kesehatan dan pendidikan akan dapat ditingkatkan kualitasnya.

Hingga tahun 2014, penerimaan terbesar berasal dari pajak, yakni kurang lebih sebesar 78,88% dari total pendapatan dalam negeri, lebih besar dari penerimaan bukan pajak yang hanya mampu berkontribusi sebesar 21,12%. Seiring dengan berjalannya hal tersebut, pemerintah pun mencanangkan target angka pertumbuhan penerimaan pajak yang kian meningkat tiap tahunnya. Hal ini didasari atas kesadaran bahwa dengan semakin tingginya kebutuhan negara maka semakin tinggi pula penerimaan yang diharapkan.

Memasuki tahun 2014, pemerintah menetapkan target penerimaan pajak sebesar Rp 1.110,2 triliun dengan pertumbuhan penerimaan sebesar 20% (termasuk PPh Migas). Hingga Oktober 2014, tercatat penerimaan pajak negara masih sebesar Rp 773,343 triliun, sedangkan dalam APBN-P yang ada ditargetkan penerimaan pajak sampai Oktober 2014 adalah sebesar Rp 1.072 triliun termasuk PPh Migas (Tabel 1.1). Berdasarkan data-data tersebut, berarti target pertumbuhan penerimaan pajak yang dicanangkan pemerintah kembali gagal tercapai.

Tabel 1
Penerimaan Pajak Tahun 2014
Periode 1 Januari s.d. 31 Oktober 2014 (dalam
Miliar Rupiah)

No.	Jenis Pajak	Target APBN-P	Realisasi s.d. 31 Oktober 2014
A	PPh Non Migas	485.976,87	362.573,47
B	PPN dan PPhBM	475.587,18	316.673,64
C	PBB	21.742,91	14.754,96
D	Pajak Lainnya	5.179,61	4.839,19
E	PPh Migas	83.889,80	74.502,42
Total A+B+C+D		988.486,57	698.841,26
Total		1.072.376,37	773.343,68

A+B+C+D+E		
------------------	--	--

Sumber: pajak.go.id

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita ketahui bahwa realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhitung rendah yakni hanya sebesar Rp 14.754,96 miliar. Bahkan angka pertumbuhan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tahun 2012-2013 menunjukkan angka -12,67%. Hal ini dinilai memprihatinkan sebab bagaimanapun juga Indonesia adalah negara berkembang yang secara terus-menerus melakukan kegiatan-kegiatan pembangunan bersifat fisik dimana di dalamnya juga mencakup kegiatan eksploitasi lahan, sehingga dapat dikatakan Pajak Bumi dan Bangunan pada dasarnya berpotensi besar dalam membantu memajukan perekonomian Indonesia.

Pajak Bumi dan Bangunan itu sendiri adalah pajak yang dikenakan atas objek pajak bumi dan bangunan yang diatur pengenaannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Adapun sifat dari pajak tersebut adalah pajak yang dikenakan berdasarkan objek pajaknya, yakni bumi dan bangunan itu sendiri. Bumi didefinisikan sebagai permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Sedangkan bangunan didefinisikan sebagai konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, galangan kapal/dermaga, taman mewah, tempat penampungan/kilang minyak air dan gas, pipa minyak, serta fasilitas lain yang memberikan manfaat (Mardiasmo, 2009:23).

Ditinjau dari cara pemungutannya, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak langsung, yakni pajak yang dibebankan dan harus ditanggung oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, dan tidak boleh dilimpahkan pada orang lain. Wajib Pajak yang dimaksud di sini adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan, yang meliputi antara pemilik, penghuni, pengontrak, penggarap, pemakai, dan penyewa menurut ketentuan Pasal 4 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 (Tjahjono, 2003). Sedangkan apabila ditinjau dari objeknya, Pajak Bumi dan Bangunan terbagi atas beberapa sektor, yaitu Sektor Perkebunan, Sektor Perhutanan, Sektor Pertambangan, Sektor Pedesaan Perkotaan (P2), serta Sektor Lainnya.

Seperti yang telah kita ketahui, secara umum pajak yang berlaku di Indonesia dibedakan menjadi dua menurut kewenangan pemungutannya, yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-

pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam konteks ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dan Departemen Keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi atau Kabupaten/Kota.

Pajak-pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan yang termasuk Pajak Daerah berdasarkan UU No. 34 Tahun 2000 yang merupakan penyempurnaan dari UU No. 18 Tahun 1997 serta ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah dibedakan menjadi dua, yakni Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Yang termasuk dalam Pajak Provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, Pajak Parkir.

Akan tetapi, di Surabaya sendiri, sejak tahun 2011 pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan khusus Sektor Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) dilimpahkan kewenangannya dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/pmk.07/2010, Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagai Pajak Daerah.

Surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia. Hal ini turut menjadi faktor pendukung padatnya kegiatan-kegiatan pembangunan bersifat fisik di Surabaya sehingga Pemerintah Kota Surabaya juga memiliki pengharapan yang tinggi akan potensi penerimaan pajaknya. Sama halnya dengan kota-kota lain, Pemerintah Kota Surabaya turut mencanangkan target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan setiap tahunnya. Akan tetapi, menurut data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya, target yang dimiliki pemerintah ini dinilai gagal tercapai (Tabel 1.4).

Tabel 2
Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor
Perkotaan Kota Surabaya
Tahun 2009-2014

Tahun	Target (Rupiah)	Realisasi (Rupiah)	Persentase Pencapaian Target
-------	-----------------	--------------------	------------------------------

2009	328.356.194.818	308.143.066.275	93,84%
2010	421.350.428.259	333.129.116.112	79,06%
2011	710.000.000.000	498.640.108.489	70,23%
2012	790.613.785.000	572.292.265.076	72,39%
2013	732.456.308.000	606.061.761.816	82,74%

Sumber: DPPK Kota Surabaya, data diolah

Salah satu studi terdahulu menyatakan bahwa rata-rata tingkat efektivitas penerimaan PBB sektor Perkotaan Surabaya pada saat dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (2009-2010) menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan pada saat PBB tersebut dikelola oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya (2011-2013), yaitu sebesar 86,45% dengan kriteria nilai interpretasi cukup efektif. Sedangkan rata-rata tingkat efektivitas penerimaan PBB Perkotaan Surabaya pada saat dikelola oleh DPPK Kota Surabaya (2011-2013) sebesar 76,38% dengan kriteria nilai interpretasi kurang efektif (Saputro, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa pemungutan PBB sektor Perkotaan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya itu sendiri tidak berjalan efektif pasca penerimaan pelimpahan wewenang pemungutan sehingga dapat dikatakan wajar apabila target penerimaan yang sudah direncanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya masih belum bisa tercapai. Studi lain menyatakan bahwa kegagalan dalam pencapaian target penerimaan PBB sektor Perkotaan ini dikarenakan Pemerintah Kota Surabaya dinilai kurang optimal dalam melaksanakan strategi-strategi pemungutannya (Anggraeni, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membahas tentang penilaian kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan. Salah satu hal yang mendasarinya adalah terdapat penelitian terdahulu (oleh Saputro, 2014) yang menyimpulkan bahwa pelaksanaan pemungutan PBB sektor Perkotaan Kota Surabaya berjalan tidak efektif, tanpa lebih jauh membahas bentuk dari ketidakefektifan itu sendiri. Dalam studi terdahulu yang kedua dinyatakan bahwa kegagalan pencapaian target penerimaan PBB sektor Perkotaan dikarenakan Pemerintah Kota Surabaya sendiri kurang optimal dalam melaksanakan strategi-strategi pemungutannya. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan perspektif penilaian kinerja yang memandang kinerja secara keseluruhan (holistik) sehingga hasil yang

didapatkan dapat dengan jelas menggambarkan pelaksanaan kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya tidak hanya memandang segi pelaksanaan strategi-strategi pemungutannya saja.

Dengan melihat latarbelakang tersebut penulis tertarik untuk mengetahui apa faktor-faktor penyebab kegagalan DPPK dalam pencapaian target penerimaan PBB-P2 Kota Surabaya itu sendiri.

Kinerja

Secara etimologi, kata kinerja berarti suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Kinerja dapat dilihat dari berbagai sudut pandang tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi misalnya untuk profit atau *customer satisfaction*, dan juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri (misalnya organisasi publik atau privat). Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa: "Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan". Sementara menurut Sedarmayanti (2001:50), "Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja". Menurut Gomes (1999:159-160), kinerja sering dihubungkan dengan tingkat produktivitas yang menunjukkan resiko input dan output dalam organisasi. Kinerja bahkan dapat dilihat dari sudut performa dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi yang dikaitkan dengan kualitas output yang dihasilkan oleh para pegawai berdasarkan beberapa standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi yang bersangkutan.

Agus Dwiyanto (2006:50) mengukur kinerja birokrasi publik berdasarkan beberapa indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

Menurut Suharno (2003:25), untuk mempermudah pelaksanaannya, administrasi Pajak Bumi dan Bangunan mengelompokkan objek pajak berdasarkan karakteristiknya dalam beberapa sektor yaitu pedesaan, perkotaan, perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Sektor Perkotaan adalah objek PBB dalam suatu wilayah yang memiliki fasilitas perkotaan, seperti: pemukiman penduduk yang memiliki fasilitas perkotaan, real estate, kompleks pertokoan, industri, perdagangan dan jasa.

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan (PBB-P2) adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak, penentuan besarnya pajak yang terutang, sampai

kegiatan penagihan pajak kepada Wajib Pajak serta pengawasan penyetorannya.

Aparat pengelola pajak adalah pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam kegiatan pemungutan pajak. Dalam konteks penelitian ini, aparat pengelola pajak yang dimaksud adalah pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan Perkotaan (PBB-P2), yakni Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball sampling*. Sementara teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri atas wawancara mendalam dengan format pertanyaan terbuka, observasi langsung dan pemanfaatan dokumen tertulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Sementara teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Kota Surabaya Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan

Untuk dapat menilai kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan menggunakan teori kinerja organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (2006: 50), indikator yang digunakan adalah, a. produktivitas; b. kualitas layanan; c. responsivitas; d. responsibilitas; e. akuntabilitas.

a. Produktivitas

Produktivitas dalam kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan berkaitan dengan rasio antara input dan output kegiatan, manfaat dari layanan yang diberikan, serta kesesuaian antara hasil kegiatan dengan perencanaan kegiatan (kualitas dan kuantitas).

Kusnendi (2003: 84) menyatakan bahwa konsep produktivitas organisasional secara keseluruhan merupakan dimensi lain dari upaya mencapai kualitas dan kuantitas suatu proses kegiatan berkenaan dengan bahasan ilmu ekonomi. Dengan demikian konsep produktivitas dalam pandangan ini selalu ditempatkan pada kerangka hubungan teknis antara masukan (input) dan keluaran (output).

Pada proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya memiliki produktivitas yang kurang baik sebab berdasarkan perbandingan antara target dengan realisasi penerimaan hingga pada tahun 2014 target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan belum tercapai. Dari

segi kualitas, staf pengelola pajak yang bersangkutan masih menemui banyak kendala dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sehari-hari. Sedangkan dari segi kuantitas, pencapaian target juga masih menunjukkan angka yang kurang memuaskan. Apabila merujuk pada teori Agus Dwiyanto perihal kesesuaian antara rencana dengan hasil yang ada maka hasil yang peneliti temukan di lapangan yang berkaitan dengan hal tersebut juga menunjukkan ketidakproduktifan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Maka dari itu, dapat kita simpulkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya tidak memiliki produktivitas yang baik dalam melaksanakan empat tahap kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan indikator yang berkaitan dengan pandangan masyarakat akan baik tidaknya layanan itu sendiri. Bagaimanapun juga masyarakat sebagai pihak penerima layanan berhak memutuskan apakah Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya telah dianggap memuaskan atau tidak dalam memberikan layanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan. Maka dari itu, pandangan masyarakat sangat dibutuhkan untuk menjawab indikator ini.

Agus Dwiyanto dalam teorinya mengenai penilaian kinerja organisasi publik menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu indikator yang penting. Indikator ini mengambil perspektif luar yakni perspektif masyarakat sebagai penentu baik tidaknya kinerja dari organisasi itu sendiri. Sebab banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya.

Pada proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya tidak memiliki kualitas layanan yang baik. Hal ini disebabkan masih banyaknya masyarakat yang mengaku kurang puas dalam menerima layanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan. Tidak adanya kepastian dan lambannya respon petugas yang bersangkutan membuat masyarakat masih menganggap bahwa seharusnya layanan yang diberikan bisa lebih dioptimalkan.

c. Responsivitas

Responsivitas dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Maka dari itu, dapat dikatakan responsivitas erat kaitannya dengan penanganan keluhan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Bagaimana Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya merespon aspirasi pembayar pajak baik mengenai kualitas layanan maupun kualitas sistem dari pemungutan pajak itu sendiri merupakan gambaran responsivitas dari aparatur pengelola pajak.

Menurut Agus Dwiyanto, kinerja suatu organisasi publik dapat ditentukan oleh baik buruknya kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung mengembangkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya memiliki responsivitas yang kurang baik dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan. Walaupun Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya telah menyediakan Bagian Konfirmasi untuk menampung keluhan masyarakat, mengkonfirmasi perihal riwayat bayar, maupun pemberian informasi yang terkait dengan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan, akan tetapi hingga saat ini jumlah keluhan yang masuk tetaplah banyak. Penindaklanjutan yang dilakukan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya terbilang lambat terutama untuk konfirmasi riwayat bayar sebab untuk melakukan hal tersebut pihak Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya harus mengikuti prosedur yang berlaku yang melakukan kroscek kepada pihak bank yang bersangkutan. Hal ini yang menjadikan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya terkesan kurang responsif sebab proses konfirmasi itu sendiri tidak menjamin kepastian waktunya.

Di lain sisi, dalam penentuan besarnya pajak terutang Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya telah menyediakan Berkas Keberatan yang dapat diajukan apabila Wajib Pajak merasa keberatan dengan putusan besarnya nilai objek pajak yang telah ditetapkan. Hal ini telah menunjukkan adanya responsivitas yang baik akan tetapi proses dari penyelesaian keberatan itu sendiri cukup panjang dan rumit sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama pula. Maka dari itu menurut teori Agus Dwiyanto, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya kurang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai Wajib Pajak.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

Menurut Agus Dwiyanto, pelaksanaan kegiatan organisasi publik harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Pelaksanaan prosedur pemungutan Pajak

Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya harus sesuai dengan Standard Operational Procedures (SOP) yang telah ditetapkan. Maka dari itu berdasarkan teori kinerja organisasi publik Agus Dwiyanto, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dinilai memiliki responsibilitas yang baik sebab seluruh bagian yang berwenang di dalamnya selalu menggunakan SOP sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kerja masing-masing.

Tabel 3
Kesesuaian SOP

No.	Tahapan Prosedur	Kesesuaian dengan SOP
1.	Penghimpunan data subjek dan objek pajak	Sudah Sesuai
2.	Penentuan besarnya pajak terutang	Sudah Sesuai
3.	Penagihan pajak terutang kepada Wajib Pajak	Sudah Sesuai
4.	Pengawasan Penyetoran	Sudah Sesuai

Sumber: data diolah peneliti berdasarkan hasil wawancara

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik merujuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dapat dikatakan juga bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja serta tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berwenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Dengan demikian, akuntabilitas Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan dapat dilihat dari apakah penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada pihak yang memberi kewenangan maupun masyarakat luas.

Seperti yang telah kita ketahui, kewenangan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan telah dilimpahkan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah sejak tahun 2010. Hal ini tertuang dalam Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/pmk.07/2010 Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagai Pajak Daerah. Dengan demikian, terhitung sejak tahun 2011 Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan di Kota Surabaya tidak lagi dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak melainkan dikelola oleh

Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.

Semenjak mendapatkan pelimpahan wewenang dari pusat, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya secara berkelanjutan melakukan serangkaian tahap kegiatan penyesuaian, mulai dari penyesuaian data subjek dan objek pajak, penyesuaian sistem manajemen informasi, hingga pemberahan sistem layanan. Untuk menjamin keberhasilan dalam pelaksanaan wewenang tersebut dibutuhkan adanya kontrol dan pengawasan dari pimpinan sehingga seluruh tugas pokok dan fungsi kerja yang dimiliki dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan prosedur pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya selalu mengacu kepada serangkaian Peraturan Daerah yang telah ditetapkan mulai dari penentuan standar nilai objek pajak hingga birokrasi wewenang pemberian keputusan keluhan Wajib Pajak. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga memiliki sistem pengawasan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kerja yaitu SISMIOP. Seluruh hasil dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kerja juga dilaporkan secara teratur kepada pimpinan sebagai bentuk pertanggungjawaban. Tidak hanya secara formal mematuhi peraturan-peraturan tertulis yang ada, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga turut mematuhi perintah langsung dari Walikota Surabaya.

Selain bertanggungjawab kepada pejabat publik selaku pemberi wewenang, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga bertanggungjawab kepada masyarakat selaku penerima layanan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut adalah dengan menyediakan seluruh informasi yang dapat diakses oleh publik melalui website resmi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya, yaitu <http://dppksurabaya.id>. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi-informasi yang berkaitan dengan profil Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya, rincian Peraturan-peraturan Daerah yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kerja, rincian jumlah penerimaan Pajak Daerah yang diterima saat ini, keterangan-keterangan yang berkaitan dengan Pajak Daerah, hingga informasi pemberian layanan publik itu sendiri.

Sementara itu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga turut mengadakan sosialisasi kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak. Sosialisasi yang diberikan merupakan sosialisasi mengenai tata cara pengisian SPOP dan pembayaran pajak. Selain untuk memberi informasi kepada masyarakat perihal prosedur pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan, sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan

Keuangan Kota Surabaya juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Masyarakat perlu memahami bahwa prosedur yang harus dilakukan untuk membayar pajak tidaklah rumit, sehingga hal ini diharapkan dapat memotivasi kesadaran dan kepatuhan masyarakat. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya mengakui bahwa dengan menerima wewenang dalam memungut Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan berarti harus ada pertanggungjawaban atas pemenuhan target penerimaan setiap tahunnya. Hal ini yang memotivasi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya untuk senantiasa memperbaiki kualitas kinerja demi tercapainya layanan publik yang baik.

Dari pemaparan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dapat dinilai akuntabel dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya. Selain mematuhi Peraturan Daerah yang berlaku, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga selalu mengikuti alur birokrasi yang ada dalam hal pelaksanaan kewenangan. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga selalu melaporkan setiap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kerja sehari-hari baik kepada pimpinan maupun kepada masyarakat luas secara online.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan tentang Kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Ditinjau dari segi produktivitas, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dinilai kurang produktif. Hal ini disebabkan oleh fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa hingga saat ini Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya masih gagal dalam mencapai target yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Surabaya setiap tahunnya. Banyaknya kesulitan yang dihadapi petugas yang berwenang setiap harinya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi juga turut memicu ketidakproduktifan kinerja dari aparat pengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan Kota Surabaya itu sendiri.
- Ditinjau dari segi kualitas layanan, hasil yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat masih menganggap layanan yang diberikan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya masih kurang memuaskan. Keluhan banyak ditujukan pada lambannya Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat sebagai Wajib Pajak.
- Ditinjau dari segi responsibilitas, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya Dinas Pendapatan

dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya selalu patuh pada standar acuan pelaksanaan prosedur kegiatan yang berlaku, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya bertanggung jawab dalam memungut Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan Kota Surabaya.

- Ditinjau dari segi akuntabilitas, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dapat mempertanggungjawabkan kewenangannya kepada pimpinan selaku pemberi kebijakan dengan senantiasa melaporkan tugas pokok dan fungsi kerja yang dilakukan serta mengutamakan pimpinan perihal pengambilan keputusan-keputusan yang dibutuhkan. Selain itu, Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya juga bertanggung jawab kepada masyarakat perihal rincian jumlah penerimaan pajak yang diterima, penyediaan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan Pajak Daerah, hingga penyediaan informasi perihal pemberian layanan publik itu sendiri. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya selaku pihak yang menerima wewenang dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya merasa bertanggung jawab akan pencapaian target penerimaan setiap tahunnya sehingga hal tersebut menjadikan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya selalu berupaya melakukan pendekatan ke masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memprioritaskan kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan itu sendiri.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan telah disimpulkan di atas, peneliti menyusun beberapa saran guna meningkatkan kinerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Kota Surabaya dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan Kota Surabaya.

1. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Kota Surabaya hendaknya memperbaiki sistem penanganan keluhan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Bagaimanapun juga, masyarakat sebagai Wajib Pajak berhak mendapatkan pelayanan yang baik sebab peranan Wajib Pajak sangatlah penting dalam membantu meningkatkan penerimaan negara.
2. Perlu kesadaran yang tinggi akan pentingnya peran Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam menambah penerimaan negara melalui Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perkotaan. Seperti yang telah kita ketahui, konstruksi itu sendiri merupakan sektor yang mengalami pertumbuhan dengan cepat di Surabaya. Maka harusnya hal tersebut menjadikan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan

Keuangan Kota Surabaya lebih meningkatkan inovasi-inovasi pelayanan agar target penerimaan yang telah ditetapkan setiap tahunnya dapat tercapai. Upaya-upaya yang dilakukan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan setelah mendapatkan limpahan wewenang harus terus-menerus ditingkatkan agar meminimalisir adanya ketidakpuasan dari masyarakat sebagai Wajib Pajak.

Daftar Pustaka

Buku

- Affandi, dkk. 1988. Materi Pokok Pajak Bumi dan Bangunan. Jakarta: Karunika Universitas Terbuka.
- Badudu, J.S., dan Zain, Sutan Mohammad. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bungin, Burhan. 2003. Analisa Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1990. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka
- Dharma, A. 1991. Manajemen Prestasi Kerja. Jakarta: Rajawali
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fidel. 2008. Pajak Penghasilan, Jakarta: Carofin Publishing
- Gibson, Ivancevick, Dinnely (alih bahasa Sandasasmita). 1990. Organisasi, Manajemen, Proses, Struktur dan Perilaku. Jakarta: Erlangga
- Gomes. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Keban, Yermias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gava Media
- Kusnendi. 2003. Ekonomi Sumber Daya Manusia. Jakarta: PPUT.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI. 2000. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah: Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Istitut Pemerintah. Jakarta: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan Edisi Revisi 2009. Yogyakarta: Andi
- Miles, Huberman A. Maichel (alih bahasa Tjetjep Rohendi Rohidi). 1992. Analisis Data Kualitatif: Metode-Metode Baru. Jakarta: UIPRESS.
- Moenir, A.S.. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pudyatmoko, Sri. 2002. Pengantar Hukum Pajak. Yogyakarta: Andi
- Rachmadi, Lexy J. Moleong. 2011. Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Samsudin, Sadili. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Soemitro, Rochmat. 1989. Pajak Bumi dan Bangunan. Bandung: PT Eresco
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 1989. Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Baru.
- Sugiyono. 1999. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharno. 2003. Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Era Otonomi Daerah. Jakarta.
- Tjahjono, Achmad, dan Wahyudi, Triyono. 2003. Perpajakan Indonesia: Pendekatan Soal Jawab dan Kasus. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Waluyo. 2009 . Akuntansi Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- Whitmore, John (alih bahasa Dwi Helly Purnomo). 1997. Coaching For Performance, Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Artikel**
- Handayani, Ririn. 2006. Hubungan Tax Ratio Dengan Kemandirian Bangsa, karya tulis ilmiah, "Dengan Pajak Kita Wujudkan Kemandirian Bangsa". Cetakan Pertama. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak RI
- Jurnal**
- Anggraeni, Dian, 2012. "Analisis Strategi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya Terhadap Peningkatan Realisasi Target Penerimaannya Dari Tahun 2006-2011". Jurnal Akuntansi UNESA (Online), Vol. 1, No. 1, (<http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/274/baca-artikel>, diakses pada 24 November 2014)
- Saputro, Rudi, dkk. 2014. "Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) Terhadap Peningkatan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)". Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya (Online), Vol. 2, No. 1, (<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/43>, diakses pada 18 November 2014)
- Internet**
- Departemen Komunikasi, "Pertumbuhan Utang Luar Negeri Indonesia Oktober 2014 Melambat", Bank Indonesia, diakses dari <http://www.bi.go.id/ruang-media/info-terbaru/Pages/Pertumbuhan-Utang-Luar-Negeri-Indonesia-Oktober-2014-Melambat.aspx>, pada tanggal 8 Maret 2015
- Sri Roswati, "Warisan Hutang Negara, Kapan Akan Berakhir?", Tempo Kini, diakses dari <http://www.tempokini.com/2014/10/warisan-hutang-negara-kapankakah-akan-berakhir/>, pada tanggal 11 Januari 2015
- Website Direktorat Jenderal Pajak, diakses dari <http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>, pada tanggal 24 Oktober 2014
- Website Ortax, diakses dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=11099>, pada tanggal 18 Maret 2015
- Website Harian Publik Nasional, diakses dari http://publiknasional.com/index.php?option=com_content&view=article&id=465:warga-surabaya-keluh-kan-pembayaran-pbb&catid=36:jawa-timur&Itemid=1, pada tanggal 18 Maret 2015
- Website Harian Surabaya Pagi, diakses dari <http://www.surabayapagi.com/index.php?read=Pelayanan-PBB-di-BPKPD-Pemkot-Amburadul;3b1ca0a43b79bdfd9f9305b81298296298d5ed8c3f6c194576cbb594308509d7>, pada tanggal 18 Maret 2015
- Website Harian Surabaya Tribun News, diakses dari <http://surabaya.tribunnews.com/2014/08/23/susahnya-membayar-pbb-di-surabaya>, pada tanggal 2 April 2015