

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti diperoleh permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan, hal ini dapat ditinjau dari adanya keluhan dari masyarakat mengenai kecermatan petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan serta keluhan petugas pelayanan pada jaringan internet sedang tidak stabil atau web SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD seringkali eror dan tidak bisa digunakan mengakibatkan proses pelayanan menjadi tertunda. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif yang mana teknik pengumpulan datanya, penulis melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi pada para informan yang terdiri dari Kasubid Pelayanan, Petugas Pelayanan dan kepada pengguna pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa ada hambatan pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan. Hambatan tersebut yaitu web SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD sering kali eror sehingga tidak bisa digunakan yang mengakibatkan proses pelayanan tertunda serta kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan pajak bumi dan bangunan kepada masyarakat yang mengakibatkan masyarakat kebingungan mengenai persyaratan yang harus dibawa saat akan melakukan pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan masih memiliki kurang tertib dalam melakukan pelayanan, sehingga berdampak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Based on the results of the researchers' observations, there were problems regarding the Quality of Land and Building Tax Services at the Bappenda, Kuningan Regency, this can be seen from the complaints from the public regarding the accuracy of service officers in providing services and complaints from service officers on the internet network being unstable or the SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD often has errors and cannot be used, causing the service process to be delayed. The purpose of this study was to determine the Land and Building Tax Service at the Bappenda, Kuningan Regency. The method used in this study is a descriptive research method using a qualitative approach in which the data collection techniques, the authors conduct observations, interviews, and documentation on informants consisting of the Head of Sub-Division of Services, Service Officers and to Tax Service users. Land and Building in the Bappenda Kuningan Regency. Based on the results of the research conducted, it was found that there were obstacles to the Land and Building Tax service at the Bappenda, Kuningan Regency. These obstacles are the SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD webs that often have errors so they cannot be used, which results in delayed service processes and the lack of socialization regarding land and building tax services to the public which results in confusion among the public regarding the requirements that must be brought when going to perform services. The conclusion of this study is that the quality of land and building tax services at Bappenda Kuningan Regency still has a lack of order in carrying out services, and the web as a service support often has errors so that it has an impact on the Quality of Land and Building Tax Services at Bappenda Kuningan Regency.

Keywords: Quality of Public Service, Public Service

RINGKESAN

Dumasar kana hasil observasi panalungtik, aya masalah ngeunaan Kualitas Pelayanan Pajak Bumi jeung Bangunan di Bappenda Kabupatén Kuningan, hal ieu bisa katitén tina aduan masarakat ngeunaan katepatan aparat palayanan dina méré palayanan jeung pangaduan. ti petugas layanan dina jaringan internet keur teu stabil atawa SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD mindeng aya kasalahan sarta teu bisa dipaké, ngabalukarkeun prosés layanan pikeun reureuh. Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun nangtukeun Pelayanan Pajak Bumi jeung Bangunan di Bappenda Kabupatén Kuningan. Méthode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta méthode déskriptif panalungtikan ngagunakeun pamarekan kualitatif anu ngagunakeun téhnik ngumpulkeun data, panulis ngalaksanakeun observasi, wawancara, jeung dokuméntasi ka narasumber anu diwangun ku Kapala Sub Bagian. Palayanan, Petugas Pelayanan dan kepada Pengguna Jasa Pajak.Tanah dan Gedong di Kabupaten Bappenda Kuningan. Dumasar kana hasil panalungtikan anu dilaksanakeun, kapanggih aya anu ngahalangan dina palayanan Pajeg Bumi jeung Bangunan di Bappeda Kabupatén Kuningan. Anu jadi kendala nya éta wéb SISMIOP, SIMPAD, e-SPTPD anu sering aya kasalahan sahingga henteu tiasa dianggo, anu nyababkeun prosés palayanan anu telat sareng henteuna sosialisasi ngeunaan palayanan pajak bumi sareng bangunan ka masarakat anu nyababkeun kabingungan di kalangan masarakat. sarat-sarat anu kudu dibawa nalika bade ngalaksanakeun jasa. Kacindekan tina ieu panalungtikan nya éta kualitas palayanan pajeg bumi jeung wangunan di Bappenda Kabupatén Kuningan masih kénéh kurang tartib dina ngalaksanakeun palayanan, sarta web sabagé pangrojong palayanan mindeng aya kasalahan sahingga mangaruhan kana Kualitas Pajak. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kabupaten Kuningan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik Berkualitas, Pelayanan Publik