

# Tata Kelola Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kota Dumai

Dian Pertiwi\*<sup>1</sup> Zaili Rusli<sup>2</sup>

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Korespondensi : dian.pertiwi@gmail.com

## Abstrak

Pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah yang telah berjalan sejak tahun 2013, memberikan kewenangan yang besar kepada daerah dalam mengatur pajak daerahnya. Dengan transisi ini juga akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi daerah. Daerah juga dituntut untuk bisa mengelola PBB-P2 dengan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tata kelola PBB-P2 dan hambatan yang menghambat tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola PBB-P2 dilihat dari fungsi penggerakannya belum terlaksana dengan baik. Koordinasi, komunikasi dan pemberian perintah sudah berjalan dengan baik, namun hal terpenting yang sangat mendukung terwujudnya tata kelola PBB-P2 yang lebih baik adalah motivasi pegawai dengan ketersediaan sarana dan prasarana, insentif, kesempatan pengembangan diri dan ketersediaan sumber daya manusia masih jauh dari harapan. Kekurangan ini mengakibatkan pemetaan dan pendataan serta database yang berguna untuk menggali potensi PBB-P2 di Kota Dumai yang belum tergarap dengan baik. Hal ini juga yang menjadi kendala Bapenda dalam mengelola PBB-P2 di Kota Dumai. Kendala lainnya adalah masalah minimnya anggaran dan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah.

**Kata kunci :** tata kelola pbb-p2, penggerakkan, koordinasi, komunikasi, motivasi, komando

## Abstract

*The transfer of PBB-P2 to become a regional tax which has been running since 2013, gives regions great authority in regulating their regional taxes. With this transition, it will also increase Regional Original Income (PAD) for the region. Regions are also required to be able to manage PBB-P2 better. This study aims to identify and analyze the governance of PBB-P2 and the obstacles that hinder the governance of PBB-P2 in Dumai City. This type of research is qualitative research. Techniques data collection is done through interviews, observation and documentation.*

*The results of the study indicate that PBB-P2 governance, which is seen from the actuating function, has not been implemented so well. Coordination, communication and giving orders have gone well, but the most important thing that is very supportive for the realization of better PBB-P2 governance is motivation for employees with the availability of facilities and infrastructure, incentives, opportunities for self-development and the availability of human resources still far from expectations. This deficiency has resulted in mapping and data collection as well as a useful database for extracting the potential of PBB-P2 in Dumai City which has not been realized properly. This is also an obstacle for Bapenda in managing PBB-P2 in Dumai City. Another obstacle is the problem of lack of budget and public obedience to pay taxes which are still low.*

**Keywords;** pbb-p2 governance, actuating, coordinating, communication, motivation, commanding

## 1. PENDAHULUAN

Sejak tahun 1999 Kota Dumai menjadi kota otonom dan terus memacu perkembangan fisik kota. Peraturan tentang otonomi daerah juga telah dimasukkan dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia yaitu pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan diganti

dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain mendapatkan hak untuk mengurus sendiri pemerintahannya dan mengatur kepentingan masyarakatnya, daerah juga diberikan hak untuk mengelola sumber-sumber pendapatan asli daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa sumber pendapatan asli daerah meliputi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pendapatan asli daerah yang berasal dari pajak daerah diatur dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 2, yang menyebutkan bahwa Pajak Daerah terdiri dari Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok, sedangkan Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Dengan demikian, berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dinyatakan bahwa salah satu pajak yang dipungut oleh Kabupaten/Kota adalah Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan kewajiban yang harus dibayarkan oleh wajib pajak yang memiliki aset bumi/tanah dan juga bangunan. Selain itu juga merupakan kewajiban yang harus dibayarkan ketika adanya transaksi jual beli antara dua pihak atas kepemilikan aset berupa tanah atau bangunan.

PBB-P2 sebelumnya dipungut oleh Pemerintah Pusat dan daerah selama ini hanya mendapatkan hasil PBB-P2 dari Dana Bagi Hasil dalam Penerimaan Daerah. Pemberlakuan pengalihan wewenang pemungutan pajak PBB-P2 dari Direktorat Jenderal Pajak kepada Pemerintah Daerah ini tentu dapat memberikan pemasukan yang signifikan pada kas daerah. Melalui undang-undang ini, pelaksanaan pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah dilaksanakan paling lambat 31 Desember 2013.

Kota Dumai telah melaksanakan pemberlakuan PBB-P2 sebagai Pajak Daerah sejak tanggal 1 Januari 2013 dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Dumai No. 2 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang kemudian diperbaharui dengan beberapa perubahan pada beberapa pasal dengan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Dumai No. 2 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan.

Dalam empat tahun terakhir target dan realisasi PBB-P2 yang ditetapkan selalu tercapai dan realisasinya selalu melebihi target. Setiap tahun juga terjadi kenaikan realisasi PBB-P2. PBB-P2 merupakan penyumbang Pendapatan Asli Daerah dari pajak daerah yang terbesar sehingga mampu mendongkrak Pendapatan Asli Daerah di Kota Dumai.

Melihat keberhasilan Kota Dumai dalam mencapai peningkatan Pendapatan Asli Daerah terutama pencapaian keberhasilan dalam pungutan PBB-P2 yang merupakan penyumbang terbesar dalam PAD Kota Dumai dari pajak daerah dalam beberapa tahun terakhir, menunjukkan bahwa PBB-P2 ini memiliki potensi yang sangat besar. Dengan kata lain bahwa potensi PBB-P2 di Kota Dumai masih bisa untuk digali lagi secara maksimal oleh Pemerintah Daerah Kota Dumai. Untuk itu dibutuhkan tata kelola PBB-P2 yang lebih baik lagi.

Menurut Zamzani (2018:85), tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan,

pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian, tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki.

Berdasarkan pedoman umum pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2014, daerah harus dapat mempersiapkan hal yang menyangkut pada regulasi dalam pemungutan PBB-P2, Organisasi dan Sumber Daya Manusia Pengelola PBB-P2 dan Sarana dan Prasarana Pendukung Pemungutan PBB-P2.

Berdasarkan penjelasan di atas maka tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai harus dapat mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki, baik itu sarana dan prasarana, organisasi serta sumber daya manusia pengelolanya. Pengelolaan PBB-P2 sebagaimana yang telah diketahui tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Dumai No. 2 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan dan Peraturan Daerah Kota Dumai No. 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Dumai No. 2 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Selanjutnya organisasi yang melakukan pengelolaan PBB-P2 adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Dumai.

Saat ini sarana prasarana yang ada dalam pelaksanaan pemungutan PBB-P2 di Kota Dumai sudah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu dengan adanya perangkat keras seperti komputer serta peralatan pendukung lainnya dan juga perangkat lunak yaitu sebuah aplikasi yang dibutuhkan dalam pengelolaan PBB-P2 yaitu aplikasi SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak). Selain itu, Kota Dumai juga sudah memberikan pelayanan pembayaran PBB-P2 secara online sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya pembayaran secara online ini dapat mengurangi resiko pungutan liar diluar tagihan PBB-P2 yang sebenarnya.

Fenomena di lapangan terkait PBB-P2 di Kota Dumai, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia bahwa selama ini penentuan target penerimaan pajak daerah lebih didasarkan pada kaidah inkremental (dinaikkan persentase tertentu dari tahun lalu) seperti yang dilakukan oleh Ditjen Pajak, bukan didasarkan pada potensi penerimaan. Potensi penerimaan daerah untuk masing-masing jenis pajak daerah belum dihitung secara menyeluruh (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014). Dengan adanya pendapat ini menunjukkan bahwa belum jelasnya potensi yang sebenarnya PBB-P2 Kota Dumai dikarenakan penetapan target PBB-P2 hanya dengan menaikkan persentase penerimaan dari tahun sebelumnya, bukan dengan penghitungan secara menyeluruh yang bisa dilakukan dengan pemetaan dan pendataan. Fenomena lainnya adalah adanya kasus-kasus dimana ketika objek pajak sudah beralih tangan kepada orang lain, namun tagihan PBB-P2 tetap ditagihkan kepada pemegang objek pajak tangan pertama. Hal ini juga terkait dengan pengelolaan basis data dan informasi PBB-P2.

Fungsi pendataan, pemetaan serta pengelolaan data dan informasi ini sebenarnya sudah diatur dalam Peraturan Walikota Dumai No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendaatan Daerah yang merupakan tanggungjawab dari Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan yang menyebutkan bahwa bidang ini mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendataan, penilaian penetapan dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan serta pengelolaan data dan informasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Berdasarkan penjelasan di atas dengan belum begitu jelasnya potensi PBB-P2 Kota Dumai yang sebenarnya dikarenakan belum maksimalnya pemetaan wilayah dan pendataan serta masih lemahnya pemutakhiran data dalam melaksanakan pemungutan PBB-P2 di Kota Dumai ini, menunjukkan adanya kekurangan dalam sumber daya yang dimiliki terutama sumber daya manusia.

## 2. METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan penelitian kualitatif diharapkan dapat lebih menjelaskan dan menggambarkan fenomena menyangkut tata kelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Dumai.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Dumai. Dipilihnya Kota Dumai sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kota Dumai telah berhasil dalam mencapai target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) namun tata kelola PBB-P2 masih kurang baik sehingga belum maksimalnya potensi PBB-P2 yang didapat.

### Informan

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini disebut informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Dumai, Kepala Bidang PBB dan BPHTB, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian, Kepala Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kepala Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi, Kepala Sub Bidang Penagihan, Notaris/PPAT dan wajib pajak.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisa data yaitu *data reduction* / reduksi data, *data display* / penyajian data, dan *conclusion drawing / verification* / verifikasi (Sugiyono, 2013:246).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tata Kelola Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Dumai *Coordinating / Koordinasi*

Koordinasi merupakan fungsi yang dilaksanakan dengan tujuan terciptanya komunikasi dan kesesuaian dari berbagai kepentingan sehingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengkoordinasian maka kekacauan dalam pelaksanaan tugas dapat dihindari.

Koordinasi dalam tata kelola PBB-P2 di Bapenda Kota Dumai sudah berjalan dengan baik. Baiknya koordinasi ini ditunjukkan dengan seringnya Bidang PBB dan BPHTB melakukan rapat-rapat koordinasi baik dengan instansi lainnya ataupun dengan bidang lain di dalam Bapenda sendiri. Pegawai juga bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga sesuai dengan tupoksinya masing-masing sebagaimana yang telah diatur dalam Perwako Dumai No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Dumai, sehingga pelayanan dalam pengurusan PBB-P2 yang dirasakan oleh mitra dan wajib pajak berjalan dengan baik.

### **Motivating / Motivasi**

Motivasi merupakan suatu hal yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Dengan adanya motivasi kinerja sumber daya manusia akan menjadi optimal. Motivasi dapat berupa materil maupun nonmateril. Motivasi materil dapat berupa fasilitas pekerjaan yang baik, insentif ataupun gaji yang memadai, sedangkan motivasi non materil dapat berupa pemberian kesempatan untuk pengembangan diri dan penghargaan atas prestasi dalam bekerja. Adanya fasilitas kerja yang baik sudah tentu akan menghasilkan *output* yang maksimal.

Fasilitas kerja ataupun bisa disebut dengan sarana dan prasarana bisa jadi motivasi tersendiri bagi pegawai untuk bekerja dengan baik, karena dengan lengkapnya sarana dan prasarana dalam bekerja akan memudahkan pegawai dalam bekerja serta mengurangi hambatan-hambatan yang muncul dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Dalam tata kelola PBB-P2 yang dijalankan oleh Bapenda juga tersedia sarana dan prasana pendukung yaitu adanya perangkat keras seperti komputer serta peralatan pendukung lainnya dan juga perangkat lunak yaitu aplikasi dalam pengelolaan PBB-P2 yaitu aplikasi SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak).

Motivasi yang diberikan kepada pegawai Bapenda Kota Dumai dalam melaksanakan tata kelola PBB-P2 bisa dikatakan belum baik. Sarana dan prasarana masih banyak yang kurang, insentif yang belum memadai serta kurangnya kesempatan untuk pengembangan diri bagi pegawai karena tidak adanya pelatihan-pelatihan yang diikuti dan tidak adanya penghargaan yang diberikan kepada pegawai dalam pencapaian mereka selama ini. Kurangnya sumber daya manusia juga menjadi kendala bagi pegawai untuk dapat melaksanakan pendataan dan pemetaan guna menggali potensi PBB-P2 lebih dalam lagi.

### **Communication / Komunikasi**

Komunikasi merupakan media untuk menyampaikan sesuatu baik itu perintah, ide, gagasan ataupun informasi. Dalam suatu organisasi, komunikasi sangat dibutuhkan. Baiknya komunikasi yang terjalin dalam organisasi akan menumbuhkan suasana kerja yang kondusif dan terjalinnya kerjasama yang baik diantara anggota organisasi. Komunikasi sangat berhubungan dengan koordinasi. Komunikasi yang efektif akan menciptakan koordinasi pelaksanaan tugas yang memuaskan.

Salah satu komunikasi yang terjadi dalam organisasi adalah komunikasi antara atasan dengan bawahan. Bawahan membutuhkan informasi dari atasan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, sedangkan atasan membutuhkan informasi yang benar dan tepat. Komunikasi dalam organisasi juga digunakan oleh atasan untuk melakukan teguran kepada bawahan.

Komunikasi yang terjalin dalam tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang terjalin adalah komunikasi dua arah. Komunikasi juga berlangsung efektif dan efisien. Ide dan gagasan yang disampaikan oleh pegawai ditampung dan dibawa dalam rapat koordinasi atau pada rapat evaluasi.

### **Commanding / Pemberian Perintah**

Pemberian perintah disini adalah upaya pemberian motivasi, pembimbingan dan pengarahan pimpinan atau atasan kepada pegawai dalam pelaksanaan tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai. Seorang pemimpin harus bisa memberikan petunjuk kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan dengan benar dan jelas. Seorang pemimpin juga harus memiliki sifat konsultatif, sehingga hambatan atau masalah yang ditemui oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan mudah dapat mereka konsultasikan dengan pimpinan sehingga ada solusinya. Dengan adanya sifat kepemimpinan yang seperti itu dapat menumbuhkan semangat kerja pegawai dan diharapkan tercapainya sasaran yang telah ditetapkan dalam tata kelola PBB-P2.

Pemberian perintah yang berisi motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam pelaksanaan tata kelola PBB-P2 sudah berjalan dengan baik. Pimpinan selalu memberikan motivasi kepada untuk pencapaian

target kerja mereka dan juga memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemui. Pegawai diberikan arahan untuk selalu bekerja sesuai dengan peraturan dan tupoksinya yang telah diberikan.

## 2. Kendala-kendala Yang Menghambat Tata Kelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Dumai

Berdasarkan pedoman umum pengelolaan PBB-P2 yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2014, dalam melaksanakan pengelolaan PBB-P2 daerah harus mempersiapkan regulasi dalam pemungutan PBB-P2, organisasi dan sumber daya manusia pengelola PBB-P2 serta sarana dan prasarana pendukung pemungutan PBB-P2 yaitu perkantoran, teknologi informasi, dan peralatan pemetaan.

Selain itu berdasarkan pedoman umum tersebut, besarnya penerimaan atau tercapainya target penerimaan pajak di daerah dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak, masyarakat belum memahami fungsi pajak, kekeliruan dalam dokumen penetapan, tarif yang terlalu besar, belum tegasnya penerapan sanksi hukum terhadap pajak daerah dan kurangnya sarana dan prasarana.

Seperti yang telah diketahui bahwa PBB-P2 di Kota Dumai selalu mencapai target yang ditetapkan. Apakah ini sesuai dengan potensi yang ada, belum pernah dilakukan kegiatan penggalan potensi sebenarnya. Terlebih lagi target yang ditetapkan selama ini hanya berdasarkan kenaikan target dari tahun sebelumnya dengan persentase. Kendala yang dihadapi oleh Bapenda Kota Dumai dalam penggalan potensi PBB-P2 adalah kurangnya anggaran yang tersedia, sumber daya manusia dan juga sarana dan prasarana yang tersedia, sehingga pemetaan dan pendataan yang menjadi awal pelaksanaan kegiatan penggalan potensi PBB-P2 menjadi terkendala. Kendala lainnya adalah ketaatan masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah.

## 4. KESIMPULAN

1. Tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai yang dilihat dari fungsi penggerakkan (*actuating*) terlaksana belum begitu baik. Koordinasi, komunikasi dan pemberian perintah sudah berjalan dengan baik, namun hal terpenting yang sangat mendukung demi terwujudnya tata kelola PBB-P2 yang lebih baik lagi yaitu motivasi bagi pegawai dengan ketersediaan sarana dan prasarana, insentif, kesempatan untuk pengembangan diri dan ketersediaan jumlah sumber daya manusia masih jauh dari harapan. Kekurangan ini berimbas pemetaan dan pendataan serta basis data yang berguna untuk penggalan potensi PBB-P2 di Kota Dumai belum terealisasi dengan baik.
2. Kendala-kendala yang menghambat bagi Bapenda dalam tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai adalah kurangnya anggaran, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Kendala lainnya adalah ketaatan masyarakat untuk membayar pajak yang masih rendah.

## 5. SARAN

1. Dengan terbatasnya anggaran pihak Bapenda harus melakukan prioritas anggaran untuk ketersediaan sumber daya baik sumber daya manusia maupun peningkatan sarana dan prasarana guna menggali potensi PBB-P2 di Kota Dumai yang lebih baik lagi.
2. Untuk meningkatkan minat masyarakat dalam membayar PBB-P2, pihak Bapenda Kota Dumai sebaiknya membuka stand ataupun pos pelayanan PBB-P2 di Kantor Lurah ataupun pusat keramaian

secara berkala agar lebih dekat dengan masyarakat dan masyarakat mudah untuk melakukan pengurusan PBB-P2.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus, Erwan, dan Rati, Dyah, 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Gava Media.
- [2] Akhmad, 2019. *Manajemen Keuangan Daerah Dalam Era Otonomi Daerah*. Bogor : Azkiya Publishing.
- [3] Andri, Feriyanto dan Endang, Shynta Triana, 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Yogyakarta : Mediaterra
- [4] Anggara, Sahya, 2016. *Ilmu Administrasi Negara. Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung : Pustaka Setia.
- [5] Arifin, Syamsul dkk, 2016. *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin : Pustaka Banua.
- [6] Badrudin, 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- [7] Dewi, Irra C, 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- [8] Effendi, Usman, 2011, *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [9] Hadjon, Philipus M, dkk, 2010. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta : UGM Press.
- [10] Heryanto, Meyzi, Adiarto, dan As'ari, Hasim, 2019. *Model Implementasi Program CSR di Indonesia*. Pekanbaru : Taman Karya.
- [11] Indartono, Setyabudi, 2017. *Pengantar Manajemen: Character Inside*. Yogyakarta : Fekon UNY.
- [12] Jamaluddin, 2011. *Pengantar Perpajakan, Cetakan I*. Makassar : Alauddin University Press.
- [13] Mahmudi, 2010. *Manajemen Keuangan Daerah* . Jakarta: Erlangga.
- [14] Mardiasmo, 2009. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- [15] Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Resmi, Siti, 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi Kelima*. Jakarta : Salemba Empat.
- [17] Rohman, Abdul, 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang : Inteligencia Media

- [18] Rompas, Tomo, dan Munir, Dasril, 2010. *Kreasi Good Governance. Suatu Eksoterik Mutlak*. Jakarta : Sekretariat Dewan Kelautan Indonesia.
- [19] Siahaan, Marihot Pahala, 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Cetakan 3*. Jakarta : Rajawali Pers.
- [20] Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.
- [21] Rahayu, Siti Kurnia, 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [22] Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- [23] Suharto, Edi, 2012. *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- [24] Suwitri, Sri, 2009. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [25] Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia 1*. Jakarta : Salemba Empat.
- [26] Wijaya, Candra dan Rifa'i, Muhammad, 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan : Perdana.
- [27] Zamzani, Faiz dkk, 2018. *Audit Internal Konsep dan Praktik Sesuai dengan Standart for The Professional Practice Of Internal Auditing*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.