

ABSTRACT

**EFFECTIVENESS OF OMBUDSMAN SUPERVISION OF
LAMPUNG REPRESENTATIVES IN PESAWARAN
DISTRICT**

**(Study on the Process of Collecting Rural and Urban Land and
Building Tax (PBB-P2) Year 2021)**

By

AGUSTINA DEWI SRYMULYANI

The Ombudsman of the Republic of Indonesia has the function of Supervision of public services based on Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. The supervision of the Ombudsman is carried out to prevent maladministration, where in 2018 maladministration was found in the process of collecting Rural and Municipal Land and Building Tax (PBB-P2) in Pesawaran Regency. This study aims to determine how effective the supervision of the Lampung Representative Ombudsman in Pesawaran Regency (Study on the process of collecting Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in 2021. The theory used in this study is study Manullang supervision theory (2009:184) consists of setting measuring instruments or standards, carrying out assessment or evaluation actions, and taking corrective actions and theory of effectiveness according to Duncan in Steers which consists of indicators of goal achievement, integration and adaptation. The research method used in this study is descriptive qualitative, the data sources used are primary data and secondary data, data obtained by means of interviews, observations and documentation. The results of the research and discussion can be concluded that the effectiveness of the supervision of the Lampung Representative Ombudsman can be said to be quite effective, supported by improvements by the Pesawaran Regency Regional Revenue Agency in the process of collecting Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) and the Regional Government of Pesawaran Regency in 2021 received an award as a district with the second best level of compliance with public service standards from the Lampung Representative Ombudsman.

Keywords: Supervision, Ombudsman, PBB-P2

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN LAMPUNG DI KABUPATEN PESAWARAN (Studi Tentang Proses Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021)

Oleh

AGUSTINA DEWI SRYMULYANI

Ombudsman Republik Indonesia memiliki fungsi Pengawasan terhadap pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia . Pengawasan Ombudsman dilakukan untuk mencegah terjadinya maladministrasi, dimana pada tahun 2018 ditemukan adanya maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan(PBB-P2) di Kabupaten Pesawaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (Studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori pengawasan Manullang (2009:184) terdiri dari menetapkan alat ukur atau standar, melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, dan melakukan tindakan perbaikan serta teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers yang terdiri dari indikator pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif Kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data diperoleh dengan cara studi wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung bisa dikatakan cukup efektif didukung dengan adanya perbaikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan(PBB-P2) dan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran pada tahun 2021 menerima penghargaan sebagai kabupaten dengan tingkat kepatuhan standar pelayanan publik terbaik kedua dari Ombudsman Perwakilan Lampung.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman, PBB-P2