

**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

1616021029

SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

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

**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

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

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

Nama Mahasiswa : **Agustina Dewi Srymulyani**

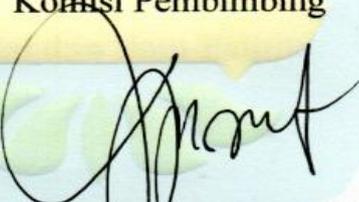
No Pokok Mahasiswa : 1616021029

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

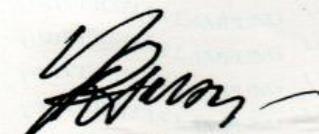
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. **Komisi Pembimbing**


Darmawan Purba, S.IP,M.IP
NIP. 198106012010121003

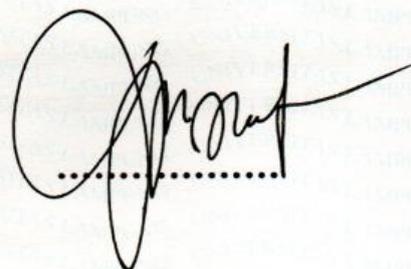
2. **Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**


Drs, R. Sigit Krisbintoro, M.IP
NIP. 196112181989021001

MENGESAHKAN

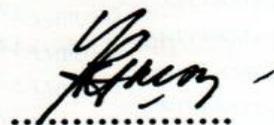
1. Tim penguji

Pembimbing Utama : **Darmawan Purba, S.IP,M.IP**



.....

Penguji Utama : **Drs, R. Sigit Krisbintoro, M.IP**



.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **16 Juni 2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 12 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Agustina Dewi Srymulyani
NPM. 1616021029

Catatan :

Pernyataan ini diletakan pada halaman setelah Abstrak

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Agustina Dewi Srymulyani dilahirkan di Batumarta Unit III Lekis Rejo, Kecamatan Lubuk Raja, Kabupaten Ogan Komering Ulu, pada 07 Agustus 1998. Merupakan anak terakhir dari pasangan Bapak Yakobus Sukarsin dan Ibu Yulia Siti Juariah dan merupakan anak terakhir dari empat bersaudara. Penulis memulai jenjang pendidikan di Tk IKI PTPN VII Baturaja yang diselesaikan pada tahun 2004, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Sindang Anom yang diselesaikan pada tahun 2010.

Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan SMP di SMP Negeri Satu Atap 1 Sindang Anom yang selesai pada tahun 2013, dan melanjutkan pendidikan di SMA Kristen Swasta Lentera Harapan Jati Agung yang selesai pada tahun 2016. Penulis selanjutnya melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri melalui jalur SBMPTN dan terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis melaksanakan pengabdian kepada masyarakat pada bulan Juli dan Agustus 2019 melalui kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) selama 40 hari di desa Gunung Waras 1 Kecamatan Pakuan Ratu Kabupaten Way Kanan. Kemudian pada bulan Juli dan Agustus 2020 Penulis melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) selama 30 hari di Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung.

MOTTO

“Kuatkanlah dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab Tuhan Allahmu Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

-Ulangan 31 : 6-

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu”

-Petrus 5 : 7-

“Akhir suatu hal, lebih baik daripada awalnya, panjang sabar lebih baik daripada tinggi hati.”

-Pengkhotbah 7 : 7-

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

- Filipi 4:6 –

“Ketahuilah nak, hidup ini tidak pernah tentang mengalahkan siapapun. Hidup ini hanya tentang kedamaian dihatimu saat kau mampu berdamai, maka saat itulah kau telah memenangkan seluruh pertempuran ”

-Tere Liye -

-Penulis-

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan

Penulis persembahkan Karya kecil ini untuk

“Kedua orang tua, Bapak dan Mama yang telah membesarkan, mendidik, membimbing dan memberikan kasih sayang yang luar biasa serta mendoakan, memberi motivasi dan semangat.

Tidak ada yang bisa penulis berikan untuk membalas segala pengorbanan yang telah kalian berikan kecuali ucapan Terimakasih yang tiada hentinya dan berusaha untuk membahagiakan dan membanggakan kalian.”

Keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung demi kesuksesan dan keberhasilan penulis.

Dosen pembimbing dan penguji yang sangat berjasa dan seluruh dosen yang telah membantu, mengarahkan dan membagi ilmunya untuk bekal penulis di masa depan.

Almamater yang sangat penulis cintai dan banggakan

Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan sukacita dan hikmatnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang membuat penulis menjadi pribadi yang lebih sabar dan lebih menghargai waktu. Skripsi yang diangkat oleh penulis ini berjudul **EFEKTIVITAS PENGAWASAN OMBUDSMAN PERWAKILAN LAMPUNG DI KABUPATEN PESAWARAN (Studi tentang Proses Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021)** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini telah mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tuaku, Bapak Ku Yakobus Sukarsin dan Mama ku Yulia Siti Juariah. Terimakasih atas kesabaran, dukungan, dan doa. Terimakasih atas kasih sayang tak terhingga yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan. S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Arif Sugiono., M.Si., selaku Wakil Dekan Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Robi Cahyadi, S.IP. M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lampung.

6. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen Penguji, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat,saran, motivasi serta semangat tiada hentinya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Darmawan Purba, S.IP, M.IP. selaku dosen pembimbing utama, yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat,saran, motivasi serta semangat tiada hentinya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terimakasih atas ilmu, waktu dan tenaga yang diberikan selama penulis berada di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
9. Seluruh informan dan partisipan yang ikut membantu terselesaikannya penelitian ini.
10. Seluruh keluarga ku, mbak Fransiska Ita Nuryanti, S.Pd, mbak Ellysabeth Dian Novita A. mbak Veronika Tri Handayani, Mas Muin, Mas Ayub Suryo Handoko, keponakan terkasih Siti Rahma Maharani, Siti Rulifa Mahera, Narwastu Bernath Surya Jaya P., Michael Surya Aji, David Christian Handoko, dan Ditra Erlangga.
11. Teman teman Grup AJINOMOTO yang terkasih, (Sindi, Mia, Shela, Regita, Icha, Fifi, Adi Nico, Deni, Panji, Hikmawan), yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
12. Sahabat terkasihku (Siska Rahmawati, Reza Erwansyah, Reza Yunisda, dan Tika Suwandari) yang selalu siap sedia saat direpotkan oleh penulis, dan selalu ada disaat suka maupun duka.
13. Keluarga besar wisma cantik manis (Ulfa, Vira, mbak Meri, Mbak Lia, Ibu kos dan Bapak Feri).
14. Teman-teman di UKM Khatolik (Yufita Anggraini, Vincentia Veni Vera, Kak Silvester M.L.D, dan Silvia).

15. Teman-teman KKN ku yang sampai saat ini masih saling mensupport satu sama lain (Tika,Pancar,dan bang Ponco).
16. Seluruh keluarga besar wisma Tamado1
17. Seluruh temen temen Ilmu pemerintahan 2016 yang menemani hari hari penulis selama masa perkuliahan.
18. Semua pihak terkait yang membantu selama penulisan Skripsi ini.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi penulis berharap kiranya karya yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Amin

Bandar Lampung, 16 Juni 2023
Penulis

Agustina Dewi Srymulyani
NPM. 1616021034

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Tentang Efektivitas	13
2.1.1. Konsep Efektivitas Organisasi	14
2.1.2. Tinjauan tentang Pengawasan	16
2.2. Tinjauan Tentang Ombudsman	19
2.3. Tinjauan Mengenai PBB-P2	17
2.4. Tinjauan Tentang Pemungutan PBB-P2 di Pesawaran	25
2.5. Kerangka Pikir Penelitian	29
III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Tipe penelitian.....	32
3.2. Fokus Penelitian	33
3.3. Informan.....	34
3.4. Lokasi Penelitian.....	35
3.5. Jenis Data	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	37
3.7. Teknik Pengolahan Data	38
3.8. Teknik Analisis Data.....	39
3.9. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1. Sejarah Ombudsman	41

4.2. Ombudsman Republik Indonesia	43
4.2.1. Fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia....	47
4.2.2. Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia	49
4.2.3. Tempat kedudukan Susunan keanggotaan Ombudsman	49
4.3. Ombudsman Perwakilan Lampung.....	50
4.4. Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di kab.Pesawaran	53
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1. Hasil Penelitian	56
5.2. Pembahasan.....	68
VI. KESIMPULN DAN SARAN	75
5.3. Kesimpulan	75
5.4. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir	31
Gambar 2. Target dan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Pesawaran.....	64
Gambar 3. Penyerahan penghargaan oleh Ombudsman Lampung	64
Gambar 4. Koordinasi Ombudsman Lampung dengan Pemkab Pesawaran	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Temuan Potensi maladministrasi dalam proses pemungutan PBB-P2 dikabupaten Pesawaran tahun 2018	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. Informan Penelitian.....	35

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana termuat dalam hasil amandemen ke-IV Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 1 ayat (3). Salah satu tujuan negara Indonesia adalah mensejahterakan kehidupan bangsa yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik yang baik merupakan cita-cita dan harapan dari negara Indonesia. Banyak cara yang dilakukan agar pelayanan publik berjalan dengan baik, diantaranya adalah dengan mengeluarkan produk peraturan seperti undang-undang, peraturan menteri dan lain-lain.

Kehadiran organisasi Ombudsman Indonesia didasari pada lemahnya pengawasan sejumlah lembaga pengawas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga pengawas seperti inspektorat jenderal dan Badan Pengawas Daerah tidak optimal mengurangi penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena posisinya yang secara struktural cenderung tidak independen dan tidak mengakomodasi partisipasi masyarakat (Sujata, 2002:11). Oleh karena itu, dibentuklah lembaga pengawas pelayanan publik yang diawali dengan dibentuknya suatu komisi Ombudman Nasional berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 tahun 2000 yang berfokus mengawasi pelayanan publik dan menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Komisi Ombudsman Nasional (KON) yang kemudian digantikan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 merupakan bukti dari keseriusan pemerintah untuk menciptakan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat demi terjaminnya hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik (Asmara, 2005:2).

Lembaga Ombudsman juga termasuk sebagai *supporting organ*, artinya keberadaan Lembaga Ombudsman dirasa sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Lembaga Ombudsman Daerah dalam hal ini berfungsi sebagai salah satu *State Auxilliary Institutions (SAI)* di tingkat daerah yang berperan membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi kolusi dan nepotisme (KKN) dan meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara baik (Etiningsih, 2016:1). Selain sebagai wujud usaha pemerintah memastikan pelayanan publik bebas dari segala jenis korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), keberadaan lembaga Ombudsman baik pada tingkat pusat maupun daerah senantiasa dikaitkan dengan peran utamanya dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Sujata, 2003:5).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 5 lembaga Ombudsman berhak untuk mendirikan perwakilan baik pada tingkat provinsi maupun kabupaten didukung dengan pembaharuan Undang-Undang tentang pemerintah daerah yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yang mencantumkan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik yang bermasalah kepada Pemerintah Daerah, Ombudsman dan/atau DPRD dalam lingkup provinsi maupun kabupaten/kota. Provinsi Lampung sebagai salah satu daerah yang memiliki tingkat akan kebutuhan pelayanan publik yang tinggi juga memiliki perwakilan Lembaga Ombudsman. Salah satu tugas Ombudsman berupaya melakukan pencegahan terjadinya maladministrasi yang terdapat pada Pasal 6 Huruf (g) Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 tentang pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah (Sujata dan Surahman, 2000:128).

Berdasarkan penjelasan di atas, faktanya tidak semua dapat berjalan dengan lancar, contohnya adalah masyarakat kerap menjadi korban terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan publik, kesalahan tersebut meliputi keputusan atau tindakan pejabat publik yang tidak pantas (*inappropriate*), menyimpang (*deviate*), sewenang-wenang (*arbitrary*), melanggar ketentuan (*irregular/ illegitimate*), penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*), keterlambatan yang tidak perlu (*undue delay*) dan pelanggaran keputusan (*equity*) (Estiningsih, 2016;81). Penyelenggaraan pelayanan publik negara dan pemerintahan

banyak diwarnai dengan praktik maladministrasi, hal ini dapat dilacak dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan penundaan berlarut, tidak kompeten, pungutan-pungutan liar, dan bertindak diskriminasi (Mariza, 2016:2). Ombudsman Perwakilan Lampung menyampaikan temuan adanya potensi maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Tahun 2019, salah satunya di Kabupaten Pesawaran. Temuan ini merupakan hasil kajian pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung dalam rangka melihat adanya potensi maladministrasi dalam proses pelayanan publik pada pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2).¹ Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan jenis pajak baru bagi daerah, maka dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh daerah, antara lain masih adanya daerah yang belum menerbitkan Peraturan Kepala Daerah mengenai pelaksanaan pengelolaan PBB-P2, lemahnya sistem pengelolaan basis data objek, subjek dan wajib pajak, dan lemahnya sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Hal tersebut semuanya terkait dengan terbatasnya kesiapan sarana/prasarana, organisasi, dan SDM di daerah yang akan melakukan pemungutan PBB-P2 (Dirjen Perimbangan Keuangan 2014).

<https://www.suaralampung.com/2019/11/didua-kabupaten-ombudsman-lampung.html>, 01 November 2019. Di akses 20 Agustus 2022.

Berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 15/PMK.07/2014 Nomor 10 Tahun 2014 pasal 5 ayat (1) tentang Tahapan Persiapan dan Pelaksanaan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah, salah satunya mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah bertugas dan bertanggung jawab untuk menyiapkan Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain itu, SOP juga merupakan salah satu dasar hukum yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan proses pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan tidak adanya SOP dalam proses pelayanan publik, akan berpotensi terjadi maladministrasi karena proses pelayanan publik tidak diatur dengan jelas dalam sebuah Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan hasil yang didapat oleh peneliti pada saat melakukan pra-riset di kantor Ombudsman Perwakilan Lampung melalui asisten Ombudsman Atika Mutiara Oktakevina, menunjukkan bahwa pada tahun 2018 Ombudsman melakukan pengawasan terhadap proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran. Didasari oleh salah satu tugas Ombudsman yang terdapat dalam pasal 7 bagian (d) yang mana Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri. Ombudsman Perwakilan Lampung menyampaikan adanya beberapa temuan potensi maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran, Sebagai berikut:

Tabel 1
Temuan Potensi Maladministrasi dalam pemungutan PBB-P2 di
Kabupaten Pesawaran Tahun 2018

No	Laporan Hasil kajian pengawasan Ombudsman dalam proses pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Pesawaran
1.	Belum adanya Standar Operasional (SOP) dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
2.	Wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui ketua RT dan/atau kolektor desa tidak mendapatkan Surat Tanda Trima Setoran (STTS)/keitansi.
3.	Petugas pemungut (kolektor desa) tidak melakukan penyeteroran uang hasil pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) setiap hari kerja (1x24 jam).
4.	Ketua Rt tidak dimasukkan dalam tim pemungut.
5.	Masih banyak terdapat kesalahan data pada dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) di hampir seluruh desa yang dimintai keterangan oleh tim pengawasan dari Ombudsman.

Diolah penulis,

(Sumber: Ombudsman Perwakilan Lampung, 2022)

Berikut uraian temuan potensi maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran:

1. Belum adanya Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang mengatur terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada pemerintahan kabupaten Pesawaran akan membuka peluang terjadinya maladministrasi. Berdasarkan peraturan bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 15/PMK.07/2014 dan Nomor 10 Tahun 2014 tentang tahapan persiapan dan pelaksanaan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai pajak daerah.

salah satunya mengamanatkan bahwa Pemerintah Daerah bertugas dan bertanggung jawab untuk menyiapkan Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimaksudkan menjadi dasar hukum yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan proses pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Pada Praktik pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran, sebagian besar masyarakat melakukan pembayaran melalui ketua Rt, wajib pajak hanya diberikan surat Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang diberi tulisan lunas oleh ketua Rt dan/atau sama sekali tidak diberikan keterangan apapun pada SPPT. Dalam peraturan Bupati Pesawaran Nomor 21 Tahun 2013 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 16 tahun 2017 disebutkan bahwa mendapatkan Surat Tanda Trima Setoran (STTS) merupakan bukti pembayaran PBB-P2 yang telah dibayar, STTS diterbitkan oleh tempat pembayaran yang telah ditunjuk. STTS terdiri dari tiga set, satu untuk wajib pajak, satu untuk dinas dan satu untuk bank, artinya setiap wajib pajak yang telah melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berhak memperoleh STTS. STTS juga dapat dijadikan dasar oleh waji pajak bahwa pajak yang dibayarkan melalui ketua Rt dan/atau kolektor desa disetorkan ke kas daerah.
3. Petugas pemungut (Kolektor Desa) tidak melakukan penyetoran uang hasil pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) setiap hari kerja dikarenakan masih banyak kendala yang dialami antara lain: masalah jarak Bank Lampung sebagai tempat pembayaran yang jauh dan memiliki pekerjaan lain yang harus diselesaikan sehingga tidak memungkinkan jika setiap hari petugas pemungut (Kolektor Desa) harus melakukan penyetoran ke Bank Lampung. Hal tersebut tentunya akan terus menimbulkan potensi maladministrasi jika tidak dilakukan langkah antisipasi kebijakan yang memberi solusi. Proses pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran diatur

dalam pasal 3 (tiga) Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 15A tahun 2013 tentang Penunjukan Tempat dan Tatacara Pembayaran PBB-P2, mengatur bahwa setiap hari kerja petugas pemungut wajib menyetorkan hasil pungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tersebut ke tempat pembayaran, kecuali hari libur disetorkan pada hari kerja berikutnya.

4. Sebagian besar wajib pajak di kabupaten Pesawaran pada praktiknya melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui ketua Rt, sedangkan dalam peraturan Bupati Pesawaran ketua Rt tidak masuk dalam tim intensifikasi dan ekstensifikasi kegiatan fasilitas dan evaluasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sehingga ketua Rt tidak memiliki legalitas untuk melakukan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran.
5. Masih banyak terdapat kesalahan data pada dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Salah satu kendala pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang dikeluhkan oleh kolektor desa salah satunya adalah adanya kesalahan data pada dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Misalnya terdapat SPPT ganda (satu subjek/objek pajak tetapi SPPT yang diterbitkan dua), data pada SPPT tidak ditemukan objek pajaknya, data pada SPPT berbeda dengan data objek dan subjek pajak yang sesungguhnya. Permasalahan-permasalahan diatas sudah disampaikan oleh pihak desa kepada Badan Pendapatan Daerah kabupaten Pesawaran agar dapat dilakukannya perbaikan, tetapi masih saja terdapat kesalahan yang sama.

Berdasarkan pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung diatas, peneliti akan memperdalam pada saat penelitian lebih lanjut tentang efektif atau tidak pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung serta bagaimana respon dan tanggapan Pemerintah Daerah kabupaten Pesawaran terhadap rekomendasi maupun saran perbaikan yang telah diberikan agar dapat dilakukannya perbaikan dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran Tahun 2021, berikut penelitian terdahulu dan sejenis dengan penelitian yang ingin diteliti:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Jenis	Judul Penelitian
1	Kelani Putri	2017	Jurnal	Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan (kasus mal administrasi di kota Pekanbaru).
2	Fernandus Natanael Situmorang	2018	Jurnal	Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.
3	Shita Mariza S.	2016	Jurnal	Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makasar

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Berdasarkan Tabel 2 penelitian terdahulu dan sejenis, penelitian terdahulu membahas mengenai peran, efektivitas kinerja, serta fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, Sehingga penelitian yang dilakukan penulis kali ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari pokok permasalahan yang penulis tuangkan, serta studi kasus yang penulis gunakan. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian Pertama, Kelani Putri tahun 2017 bersumber dari jurnal dengan judul “Efektivitas Kinerja Ombudsman dalam menangani pengaduan pelayanan (kasus mal administrasi di kota Pekanbaru).” penelitian ini berfokus pada optimalisasi mengenai kinerja lembaga pengawas Ombudsman RI Pekanbaru, dan dalam kesimpulannya menemukan bahwa kinerja lembaga pengawas Ombudsman RI Pekanbaru belum optimal. Pernyataan ini didukung dengan hasil data penelitiannya dimana ada beberapa kendala Ombudsman diantaranya adanya laporan yang tidak terselesaikan, minimnya anggaran dana, masih terbatasnya fasilitas penunjang kinerja dan kurangnya sumber daya yang mempengaruhi kinerja sehingga kinerja Ombudsman Pekanbaru kurang efektif.
2. Penelitian Kedua, Fernandus Natanael Situmorang tahun 2018 bersumber dari jurnal dengan judul “Peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam Penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.” Fokus penelitian ini adalah bagaimana peran Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam penyelesaian laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.” Hasil dari penelitian ini Ombudsman berperan sebagai konsultator dan verifikator, berperan juga sebagai investigator, klarifikator dan penyusun rekomendasi, selain itu ombudsman juga berperan sebagai mediator sehingga ombudsman menjadi alat mediasi untuk mempertemukan pihak yang bersengketa yang kemudian menemukan solusi terbaik dalam menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Penelitian ketiga, Shita Mariza S. tahun 2016 bersumber dari Jurnal dengan judul “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia dalam Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Kota Makasar.” Penelitian ini berfokus pada tujuan mengetahui pelaksanaan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makasar dan untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia dalam upaya peningkatan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Makasar.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawarn (Studi tentang Proses Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021)

Berdasarkan uraian tersebut di atas, Peneliti tertarik mengadakan penelitian melalui skripsi ini dengan judul: **“Efektivitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung Di Kabupaten Pesawaran (studi tentang Proses Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Tahun 2021) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui apakah efektifitas pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Tahun 2021).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis
 - a. Sebagai salah satu sumber pemikiran dan informasi serta bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya pada bidang yang sama.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran kepada Ombudsman Perwakilan Lampung, serta menambah pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana efektif dalam upaya memahami mengenai pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung dalam upaya pencegahan terjadinya maladministrasi pelayanan publik.

2. Secara Teoritis

Bahan masukan bagi peneliti dalam memahami dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi pada jurusan Ilmu Pemerintahan, penelitian ini merupakan salah satu kajian manajemen pemerintahan khususnya mengenai Lembaga Ombudsman dan pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Efektivitas

Menurut Emerson (dalam Handyaningrat, 2017:16), mengemukakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan menurut Steers (1985:205), efektivitas adalah sejauhmana organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan tujuan operasional. Efektivitas mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010:59), efektivitas merupakan suatu usaha atau tindakan yang ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, rasanya) serta dapat membawa hasil dan berhasil guna. Ada banyak pendapat ahli yang mengatakan bahwa sebuah efektivitas adalah pencapaian tujuan yang berjalan sesuai dengan harapan atau justru berjalan tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Evektivitas menurut Gibson (dalam Pasolong, 2011:4), adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.1 Tinjauan Tentang Efektivitas Organisasi

A. Konsep Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi menurut Mohyi (dalam Gammahendra dkk, 2014:4), merupakan tingkat ketepatan pencapaian suatu sasaran dengan memanfaatkan sumber daya-sumber daya yang ada. Sedangkan menurut Gibson (dalam Pasolong, 2011:4), efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Menurut Stoner (dalam Tangkilisan, 2005:138), menekankan bahwa pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan Organisasi, dan efektivitas adalah sebuah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Kemudian menurut Etzioni (dalam Chaizi, 2004:120), efektivitas Organisasi dapat diartikan sebagai keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan atau sasaran, meningkatkan produktivitas manusia dalam organisasi tidak hanya menyangkut penjadwalan pekerjaan dan ketrampilan yang diperlukan untuk itu, tetapi juga menyangkut kondisi iklim dan suasana kerja. Argris (dalam Tangkilisan, 2005:139), mengatakan bahwa efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia”.

Menurut Mahmudi (2005:92), efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar Kontribusi (sumbangan) *Output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Didalam bukunya manajemen Sektor pelayanan Publik. Berdasarkan semua uraian definisi menurut para ahli mengenai konsep efektivitas organisasi diatas, dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa efektivitas organisasi merupakan tingkat pencapaian organisasi dalam melaksanakan kegiatan dan fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara maksimal.

B. Mengukur Efektivitas Organisasi

Tangkilisan (2005:314), berpendapat bahwa efektivitas dapat diukur dari beberapa kriteria atau indikator sebagai berikut:

- a. Pencapaian Target: hal ini dapat dilihat dari sejauh mana tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Kemampuan Adaptasi (*Fleksibilitas*): keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan diluar organisasi.
- c. Kepuasan Kerja : suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja.
- d. Tanggung Jawab: organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Sedangkan menurut Duncan dalam Steers, (2012:53), mengatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya, maupun pentahapan dalam periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Organisasi yang baik adalah organisasi yang dinamis yang dapat berjalan sesuai dengan perkembangan zaman. Adaptasi berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan peraturan maupun program dengan keadaan di lapangan.

Berdasarkan dari sejumlah definisi diatas, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers, 1985:53), yaitu: (1) Pencapaian Tujuan; (2) Integrasi; dan (3) Adaptasi. Penggunaan teori ini didasarkan pada indikator yang ada sesuai dengan fokus dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di kabupaten Pesawaran Tahun 2020.

2.1.2 Tinjauan Tentang Pengawasan

Henry Fayol (dalam Inu Kencana, 2007:60), mengemukakan bahwa pengawasan adalah ketetapan dalam menguji suatu persetujuan, yang disesuaikan dengan instruksi dan prinsip perencanaan, yang sudah tidak dapat dipungkiri lagi.

Selanjutnya Terry (2000:181) menjelaskan bahwa, pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Menurut Handoko (dalam Irham Fahmi, 2014: 84), pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Dengan kata lain pengawasan adalah sebagai suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan, serta mengambil tindakan-tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin semua sumber daya organisasi dipergunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sementara Sondang P. Siagian (2003:112) mengatakan bahwa pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dari uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan. Penetapan perencanaan merupakan pedoman bagi pencapaian tujuan dalam kegiatan pengawasan, sedangkan pengawasan merupakan pengendali dan evaluatif terhadap proses kegiatan yang telah direncanakan.

Selanjutnya Manullang (2009:184) menjelaskan bahwa, untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase, hal ini diantaranya sebagai berikut :

1. Menetapkan alat ukur atau standar, yaitu
 - a. Adanya pembagian tugas secara jelas
 - b. Adanya waktu pencapaian tujuan
 - c. Adanya biaya untuk pencapaian tujuan

2. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, dapat dilakukan dengan cara seperti:
 - a. Laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai.
 - b. Melakukan kunjungan langsung
 - c. Mengamati hasil kerja.

3. Melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya, adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah: Memberi teguran maupun memberikan peringatan Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam mencari jalan keluar.

Berdasarkan semua uraian definisi pengawasan menurut para ahli diatas penulis menyimpulkan pengawasan mencakup upaya memeriksa apakah semua terjadi sesuai dengan rencana yang ditetapkan, berdasarkan suatu perintah instruksi yang dikeluarkan, dan prinsip yang dianut dengan tujuan untuk melaksanakan perbaikan bila terdapat kekeliruan atau penyimpangan sebelum menjadi lebih buruk dan sulit diperbaiki.

2.2 Tinjauan Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Mengenai pembentukan perwakilan Ombudsman di daerah, beracuan dengan pasal 43 Undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang berisi:

- i. Apabila dipandang perlu, Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di daerah provinsi atau kabupaten/kota.
- ii. Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai hubungan hierarkis dengan Ombudsman dan dipimpin oleh seorang kepala perwakilan.
- iii. Kepala perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibantu oleh asisten Ombudsman.
- iv. Ketentuan mengenai fungsi, tugas, dan wewenang Ombudsman secara keseluruhan berlaku bagi perwakilan Ombudsman.

Selanjutnya mengenai peraturan perwakilan Ombudsman yang termuat di dalam Pasal 2 peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan:

1. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya Ombudsman dapat membentuk perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.
2. Pembentukan perwakilan Ombudsman bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik.
3. Pembentukan perwakilan Ombudsman ditetapkan dengan keputusan ketua Ombudsman setelah mendapat persetujuan rapat pleno anggota Ombudsman.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 2011 tentang pembentukan, susunan dan tata kerja perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah menyebutkan;

1. Pembentukan Perwakilan Ombudsman dilakukan berdasarkan studi kelayakan yang dilaksanakan oleh Ombudsman dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, ketersediaan sumber daya, efektivitas, efisiensi, kompleksitas, dan beban kerja.
2. Mekanisme pembentukan Perwakilan Ombudsman sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur dengan Peraturan Ombudsman sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

A. Fungsi dan Tugas Ombudsman

1. Fungsi Ombudsman: Menurut Undang-undang No 37 tahun 2008 Pasal 6 Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.
2. Tugas Ombudsman: Menurut Undang-undang No 37 Tahun 2008 Pasal 7 Ombudsman bertugas:
 - a. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan;
 - c. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman;

- d. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
- f. Membangun jaringan kerja;
- g. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- h. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

B. Wewenang Ombudsman Perwakilan

Menurut Pasal 7 pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2011 Perwakilan Ombudsman berwenang:

- a. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Perwakilan Ombudsman;
- b. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan;
- c. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan atau dari instansi terlapor;
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan;
- e. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak;
- f. Menyampaikan usul rekomendasi kepada Ombudsman mengenai penyelesaian laporan, termasuk usul rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan; dan
- g. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

C. Tujuan Ombudsman

Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 pasal 4 Ombudsman bertujuan:

- a. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
- b. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
- d. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
- e. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

2.3 Tinjauan Mengenai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Definisi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) Berdasarkan pada Undang –Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Pajak yang dipungut atas Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam Undang-Undang No 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan karena adanya deregulasi dan terakhir diubah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Dan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten/Kota. Di Kabupaten Kudus Sendiri Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di atur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kudus No.05 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

1. Asas Pemungutan (PBB-P2)

Menurut Mardiasmo (2011:311), Asas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terdiri dari:

- a. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan
- b. Adanya kepastian hukum
- c. Mudah dimengerti dan adil
- d. Menghindari pajak berganda

2. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah Bumi dan/atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Yang termasuk dalam pengertian Bangunan adalah:

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks Bangunan tersebut,
- b. Jalan tol,
- c. Kolam renang,

- d. Pagar mewah,
 - e. Tempat olahraga,
 - f. Galangan kapal, dermaga,
 - g. Taman mewah,
 - h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas,
 - i. Pipa minyak,
 - j. Menara.
3. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah:
- a. Objek pajak yang digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
 - b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
 - c. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu,
 - d. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
 - e. Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
 - f. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

4. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) 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. subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak disebut wajib pajak. Dengan demikian yang berkewajiban membayar Pajak Bumi dan Bagunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) bukan saja yang memilik Tanah dan atau Bangunan tetapi juga penyewa atau siapa saja yang memanfaatkan Tanah dan Bangunan (misalnya penghuni rumah dinas suatu instansi).

5. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
Berdasarkan pada Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen). Sedangkan tarif pastinya ditetapkan sesuai Peraturan Daerah.

6. Tahun Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun takwim. Jangka waktu satu tahun takwim adalah 1 Januari sampai dengan 31 Desember. (Mardiasmo, 2011:319).

2.4 Tinjauan Tentang Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Pesawaran

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pasal 1 angka 14 Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, (selanjutnya disebut Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013).

Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran No.2 Tahun 2013 mengatur bahwa pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak, besarnya pajak yang terutang, sampai kegiatan penagihan kepada Wajib Pajak serta pengawasan penyetorannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka pemungutan adalah seluruh rangkaian kegiatan yang harus dilakukan secara tersistematis dan terarah mulai dari perencanaan sampai dengan pencapaian realisasi PBB-P2 di Kabupaten Pesawaran. Pemungutan mengandung berbagai unsur yaitu objek yang dikenakan pajak atau yang disebut dengan objek pajak, orang/pihak yang dikenakan pajak atau yang disebut dengan wajib pajak, data terkait objek yang dikenakan pajak atau disebut dengan data objek pajak serta petugas-petugas yang memiliki kewajiban melakukan serangkaian tahapan dalam proses pemungutan tersebut.

Mekanisme Pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pesawaran , Pembayaran merupakan bagian dari proses pemungutan. Pasal 12 ayat (1) Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013 mengatur bahwa pembayaran pajak dilakukan di Kas Daerah atau tempat lain yang ditunjuk oleh Bupati sesuai waktu yang ditentukan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Surat Tagihan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD).

Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013 juga mengatur bahwa penyampaian SPPT dan SKPD kepada wajib pajak diatur dengan Peraturan Bupati. Atas hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Pesawaran telah menerbitkan Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 19A Tahun 2103 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 15 Tahun 2017 tentang Penerbitan dan Penyampaian SPPT, SKPD dan STPD PBB-P2 (Peraturan Bupati Pesawaran No. 19A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran No. 15 Tahun 2017). SPPT, SKPD dan STPD diterbitkan oleh Bupati. Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013 menjelaskan lebih lanjut tentang perbedaan SPPT, SKPD dan STPD. SPPT adalah surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya PBB-P2 terutang kepada wajib pajak.

SPPT pasti dikeluarkan untuk seluruh wajib pajak yang berisi jumlah pajak terutang. Sementara SKPD adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak terutang. SKPD diterbitkan untuk wajib pajak baru dalam 2 (dua) kondisi yaitu dalam hal wajib pajak tidak melaporkan objek pajak baru miliknya dan yang kedua yaitu dalam hal jumlah pajak terutang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain yang diperoleh pihak pemerintah daerah ternyata lebih besar dari jumlah pajak yang dilaporkan oleh wajib pajak. Sedangkan STPD adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau administratif berupa biaya dan/atau denda. STPD khusus diberikan kepada wajib pajak yang telah menunggak pembayaran melewati masa jatuh tempo pembayaran PBB-P2 dalam 1 (satu) tahun.

Berdasarkan perbedaan tersebut di atas, maka pembayaran dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu pembayaran PBB-P2 yang berlaku secara umum untuk wajib pajak, pembayaran PBB-P2 untuk wajib pajak baru yang tidak melaporkan data objek pajak baru atau salah melaporkan data objek pajak baru dan pembayaran PBB-P2 untuk wajib pajak menunggak. Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013 mengatur bahwa penyampaian SPPT dilakukan melalui unsur pemerintah kabupaten atau wajib pajak mengambil sendiri SPPT dimaksud ke tempat yang telah ditentukan. Selanjutnya, terkait pembayaran PBB-P2 yang berlaku secara umum untuk wajib pajak.

Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013 juga mengatur proses setelah penyampaian SPPT yaitu proses pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Perda dimaksud juga mengamanahkan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan tempat pembayaran pajak, diatur dengan Peraturan Bupati. Atas hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Pesawaran telah menerbitkan Peraturan Bupati Pesawaran No. 15A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran PBB-P2 (selanjutnya disebut Peraturan Bupati Pesawaran No. 15A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 12 Tahun 2017).

Peraturan Bupati Pesawaran No. 15A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 12 Tahun 2017 mengatur adanya Petugas Pemungut selaku petugas yang ditunjuk untuk memungut PBB-P2 dan menyetorkannya ke tempat pembayaran. Sedangkan tempat pembayaran adalah Bank Umum/ Kantor Pos atau tempat lain yang ditunjuk oleh Bupati untuk menerima pembayaran PBB dan memindahbukukan ke Bank Operasional. Pasal 3 ayat (1) peraturan ini mengatur mekanisme pembayaran ke dalam 2 (dua) cara yaitu dilakukan sendiri oleh wajib pajak secara langsung ke tempat pemungutan atau tempat pemungutan elektronik dan dipungut oleh petugas pemungut.

Pasal 1 angka 11 Peraturan Bupati Pesawaran No. 15A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 12 Tahun 2017 mengatur bahwa Bank Operasional adalah bank umum yang ditunjuk oleh Bupati untuk menerima pelimpahan hasil penerimaan PBB dari tempat pemungutan serta membukukan semua penerimaan PBB Kabupaten Pesawaran. Selanjutnya Pasal 3 ayat (2) mengatur bahwa ketika pembayaran dilakukan melalui Petugas Pemungut, maka setiap hari kerja Petugas Pemungut wajib menyetorkan hasil pemungutan tersebut ke tempat pemungutan, dalam hari hari libur maka penyetoran dilakukan pada hari kerja berikutnya. Mekanisme selanjutnya adalah bahwa dalam Pasal 4 diatur tempat pemungutan maupun tempat pemungutan elektronik wajib memindahbukukan ke Bank Operasional dan Bank Operasional wajib memindah bukukan ke rekening kas daerah. Proses pemindahbukuan tersebut dilakukan setiap hari kerja.

Peraturan Bupati Pesawaran No. 15A Tahun 2013 *jo* Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 12 Tahun 2017 telah mengatur sanksi dalam Pasal 5. Sanksi dimaksud yaitu tempat pemungutan, tempat pemungutan elektronik atau Bank Operasional yang terlambat atau tidak memindahbukukan setiap hari kerja atau sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 3% (tiga persen) per bulan dari jumlah penerimaan PBB yang terlambat atau tidak dipindahbukukan.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa mekanisme atau tata cara pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Pesawaran terdiri dari 2 (dua) proses yaitu proses penyampaian SPPT kepada wajib pajak dan proses pembayaran itu sendiri. Berdasarkan Perda Kabupaten Pesawaran No. 2 Tahun 2013, mekanisme penyampaian SPPT belum diatur secara detil. Sedangkan mekanisme pembayaran dapat dijabarkan yaitu terbagi ke dalam 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a. Wajib pajak membayar secara langsung ke tempat pemungutan atau tempat pemungutan elektronik yang ditunjuk oleh Bupati;
- b. Wajib pajak membayar melalui petugas pemungut dan petugas pemungut melakukan penyetoran ke tempat pemungutan atau tempat pemungutan elektronik.

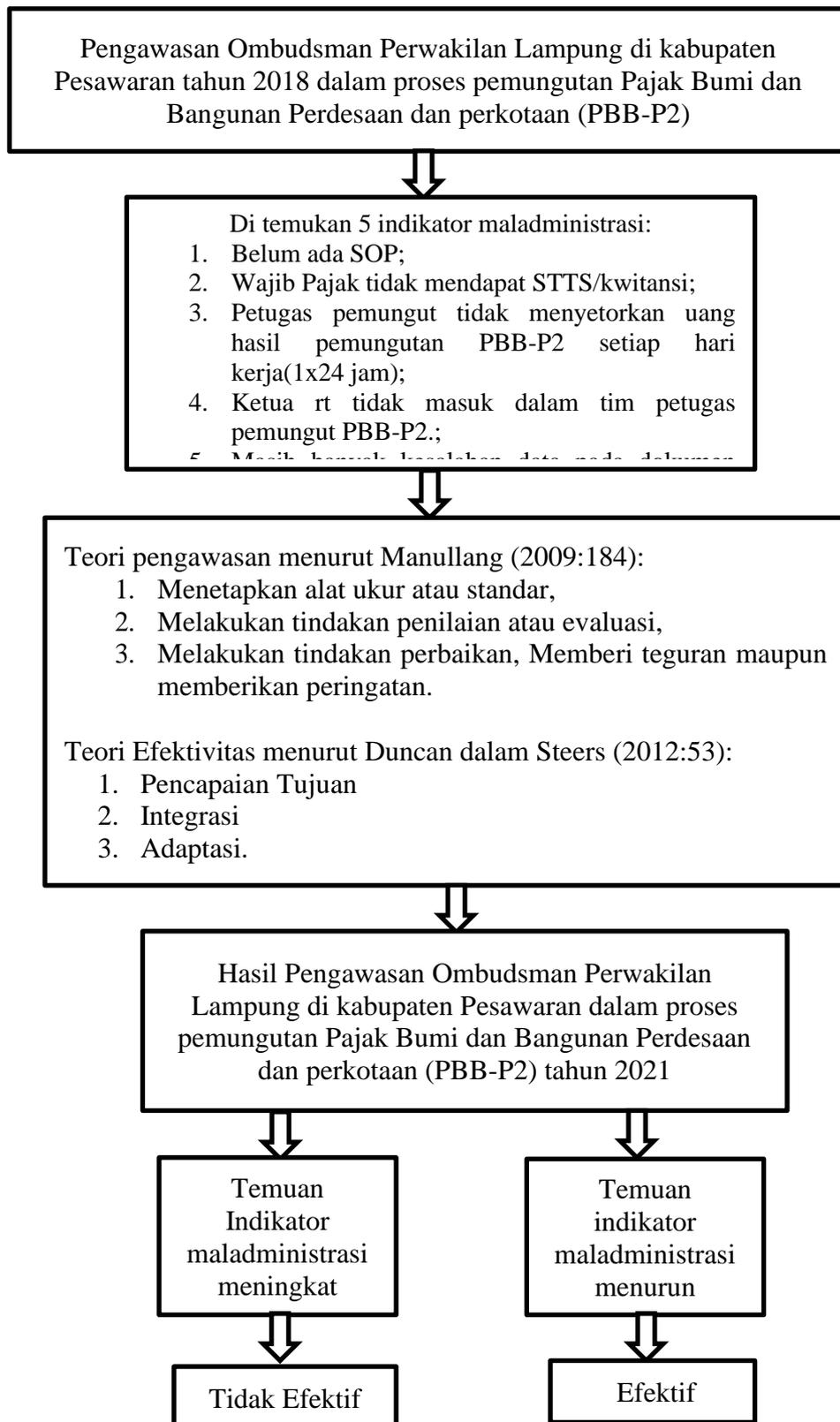
2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Ombudsman Republik Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 mempunyai tugas untuk mengawasi pelayanan publik dan mencegah terjadinya maladministrasi dalam proses pelayanan publik. Ombudsman Perwakilan Lampung dalam kajiannya terkait Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Pesawaran tahun 2018 menemukan beberapa maladministrasi yang terjadi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Hasil temuan potensi maladministrasi tersebut adalah: belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kurang jelas dalam proses pembayaran PBB-P2, sehingga prosedur pembayaran dan penyetoran yang diterapkan oleh kolektor desa dan/atau Ketua RT berbeda-beda, Sebagian besar wajib pajak yang telah membayar tidak mendapatkan Surat Tanda Terima Setoran (STTS)/Kwitansi, hal ini terjadi pada wajib pajak PBB-P2 yang melakukan pembayaran melalui Ketua RT dan/atau kolektor desa.

Petugas pemungut (kolektor desa) tidak melakukan penyetoran uang hasil pemungutan PBB-P2 setiap hari kerja (1x24 jam), ketua Rt tidak dimasukkan dalam tim petugas pemungut, serta masih banyak terdapat kesalahan data pada dokumen Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) di hampir seluruh desa yang dimintai keterangan oleh tim pengawasan dari Ombudsman. Hal ini dapat menimbulkan potensi maladministrasi dalam proses Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, Surat Tanda Terima Setoran/kwitansi juga merupakan hak yang seharusnya diperoleh oleh wajib pajak jika telah melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pengelolaan pemungutan PBB-P2.

Pembayaran PBB-P2 pada praktiknya yang dijalankan selama ini, sebagian besar wajib pajak hanya memperoleh Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang diberi tulisan “lunas” jika sudah membayar melalui Ketua RT dan/atau kolektor desa, bahkan ada sebagian yang sama sekali tidak diberi catatan apapun pada SPPTnya. teori efektivitas pengawasan yang digunakan dalam penelitian ini teori pengawasan menurut Manullang (2009:184) terdiri dari menetapkan alat ukur atau standar, melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, dan melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya, adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah: Memberi teguran maupun memberikan peringatan dan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012:53): yang terdiri dari kriteria: Pencapaian Tujuan; Integrasi; dan Adaptasi. Melalui pendekatan teori tersebut sebagai analisis penelitian, dapat dilihat efektivitas Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2) tahun 2021). Melalui pemaparan di atas dan untuk memudahkan dalam mengetahui kerangka pemikiran pada penelitian ini, maka kerangka pemikiran dapat di gambarkan dalam bentuk bagan sebagai beriku



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Penulis 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menurut (Maksum,2012) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu gejala, fenomena, atau peristiwa tertentu dengan mengumpulkan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena, kondisi, atau variable tertentu. Pendekatan kualitatif menurut Gunawan (2013), merupakan penelitian yang berusaha memahami serta menafsirkan makna dari suatu peristiwa, tingkah laku manusia, dan interaksi yang terjadi dalam situasi tertentu menurut sudut pandang dari peneliti itu sendiri dalam keadaan yang wajar berdasarkan sifat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan/*verstehen*..

Deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai sesuatu masalah aktual, tanpa menarik kesimpulan. Jenis penelitian ini lebih banyak melakukan analisis deskriptif serta tidak menguji hipotesis. Kebanyakan dari jenis penelitian ini mencoba melakukan generalisasi dari realitas sosial yang diamati.

Melalui metode Penelitian kualitatif dapat diperoleh penjelasan secara deskriptif serta gambaran tentang efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021).

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2017:94) ada dua rumusan masalah yang ingin dicapai oleh peneliti dengan memanfaatkan fokus. Pertama, fokus dapat membatasi penelitian agar tidak keluar dari studi, kedua penetapan fokus yang berguna untuk memenuhi kriteria keluar masuknya informasi yang didapatkan di lapangan. Sehingga penelitian ini fokus terhadap apa yang menjadi tujuan penelitian. Maka penelitian ini difokuskan pada efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (Studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021 dilihat dari pengawasan menurut Manullang (2009:184) menjelaskan bahwa, untuk melaksanakan pengawasan dalam upaya merealisasikan tujuan haruslah melalui suatu proses atau langkah-langkah yaitu terdiri dari tiga fase, hal ini diantaranya sebagai berikut :

1. Menetapkan alat ukur atau standar
 - a. Adanya pembagian tugas secara jelas: pembagian tugas oleh Ombudsman Perwakilan Lampung saat melakukan melakukan pengawasan.
 - b. Adanya waktu pencapaian tujuan, waktu yang ditetapkan Ombudsman Lampung dalam mencapai tujuan.
 - c. Adanya biaya untuk pencapaian tujuan: adanya anggaran biaya yang ditetapkan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan.

2. Melakukan tindakan penilaian atau evaluasi, Evaluasi yang dilakukan Ombudsman Lampung dalam pengawasan di kabupaten Pesawaran terdiri dari:
 - a. Laporan tertulis maupun tidak tertulis dari pegawai (laporan hasil dari pengawasan)
 - b. Melakukan kunjungan langsung (melakukan kunjungan secara langsung).
 - c. Mengamati hasil kerja (mengamati hasil dari pengawasan yang telah dilakukan).

3. Melakukan tindakan perbaikan yaitu yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan yang senyatanya menyimpang agar sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya, adapun tindakan perbaikan yang dilakukan adalah:
 - a. Memberi teguran maupun memberikan peringatan
 - b. Melakukan perbaikan atas terjadinya penyimpangan atau kesalahan dalam mencari jalan keluar.

Untuk mengetahui efektif atau tidaknya Pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan: hal ini dilihat dari sejauh mana efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021) dalam mencapai target/tujuan yang telah ditetapkan.
2. Integrasi: hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021) sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Adaptasi: dalam penelitian ini kemampuan adaptasi dilihat dari kemampuan lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan dan menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran yang berhubungan dengan pencegahan terjadinya potensi maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021.

3.3 Informan

Informan dalam penelitian ini sifatnya purposive artinya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Sampel metode kualitatif tidak menekankan pada jumlah atau keterwakilan, tetapi lebih kepada kualitas informasi, kredibilitas dan kekayaan informasi yang dimiliki oleh informan atau partisipan (Raco , 2010: 115). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yakni:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Atika Mutiara Oktakevina, S.IP,M.H	Asisten Ombudsman Perwakilan Lampung
2.	Rizki Zulkarnain,S.Kom	Kepala Sub Bidang Pendataan,pendaftaran dan penetapan PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Pesawaran

(Sumber: Diolah oleh peneliti,2023)

Peneliti memilih informan tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

3.4 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi yang dikemukakan oleh Moleong (2011:28), menyatakan bahwa cara terbaik yang ditempuh dalam memilih lokasi penelitian adalah dengan mempertimbangkan substansi dan menjajaki lapangan dan untuk mencari kesesuaian dengan melihat kenyataan di lapangan. Sementara itu, faktor geografis dan praktis seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dipertimbangkan dalam menentukan lokasi penelitian. Lokasi penelitian ini adalah:

1. Kantor Ombudsman Perwakilan Lampung yang berada di Jl. Cut Mutia No.137, pengajaran, kec. Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung.
2. Kantor Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran yang berlokasi di Waylayap, Gedung Tataan,Kabupaten Pesawaran, Lampung.

3.5 Jenis Data

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang didapat secara langsung dari sumbernya melalui informan yang menjadi obyek penelitian. Sumber data primernya yaitu asisten Ombudsman Perwakilan Lampung. Selain itu informan lain ialah Kepala Sub Bagian bidang Pendataan, pendaftaran dan penetapan PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Pesawaran yang memiliki kredibilitas serta kekayaan informasi dalam pemanfaatan hutan. Dengan melakukan face to face peneliti mendatangi para informan untuk mendapatkan hasil data yang valid agar dengan mudah menggambarkan hasil penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di kabupaten Pesawaran mengenai PBB-P2.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui study pustaka untuk mengumpulkan data-data melalui, peraturan-peraturan, serta dokumen yang relevan dengan penelitian. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa undang-undang, jurnal, buku dan sumber lain yang menunjang penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

3.6.1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kusioner. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi, oleh karena itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada pasrtisipasi. Pertanyaan yang sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta atau realita. (Raco, 2010:116).

3.6.2. Observasi

Dalam observasi ke lapangan peneliti dapat melakukan pencatatan tentang gambaran apa yang sudah diamati di lokasi penelitian. Observasi digunakan untuk mengamati hal-hal yang tidak didapatkan ketika proses wawancara sedang berlangsung. Dengan menggunakan observasi peneliti dapat langsung mengamati data-data diluar wawancara sebagai penunjang data primer untuk menjawab rumusan masalah.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam teknik penelitian ini adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen agar sumber data dapat dimanfaatkan. Dokumentasi digunakan untuk penunjang serta melengkapi data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara. Peneliti menggunakan studi dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang ril bahwa peneliti telah benar-benar melakukan penelitian ke lokasi penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai acuan peneliti berupa fenomena yang dapat diabadikan untuk jangka waktu yang lama.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Data yang di peroleh peneliti dari lapangan, selanjutnya akan di olah untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1. Editing data

Editing data merupakan sebuah proses yang bertujuan agar data yang dikumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Pada tahap ini, data yang dianggap tidak bernilai ataupun tidak relevan harus disingkirkan. Peneliti melakukan kegiatan memilih hasil wawancara yang relevan, data yang relevan dengan fokus penelitian akan dilakukan pengolahan kata dalam bentuk bahasa yang lebih baik sesuai dengan kaidah sebenarnya. Data yang telah diolah menjadi rangkaian bahasa kemudian dikorelasikan dengan data yang lain sehingga memiliki keterkaitan informasi. Proses ini peneliti lakukan dengan memilah data yang diperoleh dari hasil wawancara. Kata-kata yang tidak baku dan diluar konteks peneliti pilah dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.7.2. Interpretasi

Interpretasi data digunakan untuk mencari makna dan hasil penelitian dengan jalan tidak hanya menjelaskan atau menganalisis data yang diperoleh, tetapi data diinterpretasikan untuk kemudian mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Peneliti memberikan penjabaran dari berbagai data yang telah melewati proses editing sesuai dengan fokus penelitian. Hasil wawancara biasanya masih mengandung makna yang ambigu atau sulit untuk di jelaskan. Sehingga peneliti memberikan penjelasan yang lebih mudah dipahami.

3.8 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012:246) mengemukakan teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan tiga kegiatan analisis data yang terdapat dalam model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012:7), yaitu:

3.8.1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi data yang dianggap relevan yang telah didapat dari hasil penelitian. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam menganalisis data yang terkumpul dari catatan yang didapat di lapangan.

3.8.2. Penyajian data

Penyajian data adalah kumpulan data yang diperoleh yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Penyajian data dalam penelitian ini peneliti akan menyajikan data yang di peroleh dari penelitian yang akan disajikan dalam bentuk teks naratif. Peneliti akan menyajikan data yang telah direduksi.

3.8.3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian untuk ditarik kesimpulan. Peneliti mengolah data yang diperoleh dengan cara mencari makna yang mendalam untuk dijadikan kesimpulan. Peneliti menganalisa data dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi kesalahan pada penarikan kesimpulan.

3.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut (Moloeng, 2004:178).

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber karena untuk mendapatkan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa sumber, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan keselarasan antara data yang didapatkan di lapangan. Data yang diperoleh dari wawancara diperkuat oleh data yang diperoleh dari dokumentasi dan observasi.

Data yang didapat dari hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman Perwakilan Lampung mengenai Pengawasan di Kabupaten Pesawaran tentang proses pemungutan PBB-P2 kemudian dianalisis dan dicocokkan dengan data-data yang didapat melalui studi dokumentasi. Langkah berikutnya adalah peneliti mengkonfirmasi kebenaran data dengan cara melakukan observasi di lapangan guna memperoleh kecocokan dengan data lain. Data lain yang dimaksud adalah keterangan dari informan. Melalui Triangulasi sumber maka diperoleh informasi yang valid dan jelas mengenai efektivitas pengawasan Ombudsman Perwakilan Lampung di Kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2021) . Melalui hasil triangulasi, dapat terlihat apakah rumusan masalah penelitian sudah terjawab, dan tujuan penelitian sudah tercapai.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Ombudsman

Ombudsman pertama dibentuk oleh raja Charles XII di Swedia pada tahun 1700-an dengan nama *King's Highest Ombudsman*. Meskipun demikian pada dasarnya Swedia bukanlah Negara pertama yang membangun sistem pengawasan ala Ombudsman. Selama satu setengah abad berlalu, institusi Ombudsman baru dikenal di Swedia setengah abad setelahnya barulah sistem Ombudsman ini menyebar ke berbagai penjuru dunia. Setelah raja Charles XII di Swedia membentuk *Office Of King,s Highest Ombudsman*, parlement Swedia juga mengukuhkannya dengan membentuk Ombudsman Parleментар pada tahun 1809. (www.sejarahombudsman.com). Istilah Ombudsman pertamakali dikenalkan dalam konstitusi Swedia pada tahun 1718 dengan sebutan *umbudsman* yang berarti “perwakilan”, yaitu menunjuk seorang pejabat atau badan yang independen bertugas menampung keluhan warga negara atas penyimpangan atau pekerjaan buruk yang dilakukan pejabat atau lembaga pemerintah.

Sebelumnya, fungsi pengawasan atas tindakan penyelenggara negara dan perlindungan terhadap hak-hak warga juga telah diperkenalkan dalam sistem tata negara kekaisaran Romawi dengan Tribunal Plebis melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan, kekaisaran China 221 SM dengan membentuk Control Yuan bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin melaporkan keluhan dan aspirasi kepada Kaisar, kekhalifahan

Umar Bin Khathab (634-644 M) yang memposisikan diri sebagai muhtasib (orang yang menerima keluhan) kemudian membentuk Qadi al Quadat (Ketua Hakim Agung) dengan mandat khusus melindungi masyarakat dari diperkenalkan dalam sistem tata negara kekaisaran Romawi dengan Tribunal Plebis melindungi hak-hak masyarakat lemah dari penyalahgunaan kekuasaan oleh para bangsawan, kekaisaran China 221 SM dengan membentuk Control Yuan bertugas melakukan pengawasan terhadap pejabat-pejabat kekaisaran (pemerintah) dan bertindak sebagai perantara bagi masyarakat yang ingin melaporkan keluhan dan aspirasi kepada Kaisar, kekhalifahan Umar Bin Khathab (634-644 M) yang memposisikan diri sebagai muhtasib (orang yang menerima keluhan) kemudian membentuk Qadi al Quadat (Ketua Hakim Agung) dengan mandat khusus melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan pemerintah.

Contoh dari negara-negara di atas menunjukkan bahwa lembaga yang berfungsi menjalankan mandat untuk pengawasan dan menerima keluhan masyarakat usianya sudah tua, hanya saja Swedia negara yang pertama kali memasukkan dalam konsitusinya. Sekarang Ombudsman telah berkembang dan menjadi kecenderungan ketatanegaraan sebagai pilar demokrasi dan perlindungan terhadap HAM dimana lebih dari 140 negara telah memilikinya. Negara-negara seperti Philipina, Afrika Selatan, Thailand juga telah memasukkannya dalam konsitusi. Secara internasional, tidak kurang 65 negara kini memiliki lembaga Ombudsman yang keberadaannya bahkan diatur dalam konstitusi. Ombudsman di negara-negara yang sudah lama memilikinya seperti Finlandia, Swedia, dan Norwegia, dinamai "Parliamentary Ombudsman". Ini terkait dengan para anggotanya dipilih dan diangkat oleh parlemen, sehingga kedudukan mereka sangat kuat.

Ombudsman Finlandia dan Polandia diberikan kewenangan untuk mengawasi lembaga peradilan sekaligus menghukum hakim-hakim yang terbukti korup. Kemudian, hampir semua negara eks komunis di Eropa Timur, termasuk Rusia, kini memiliki sistem Ombudsman; apalagi negara-negara maju seperti Amerika, Inggris, Belanda, Australia dan Selandia Baru. Negara-negara Afrika yang tergolong sebagai negara berkembang seperti Zambia, Ghana, Uganda, Pantai Gading, Burkina Faso dan Kamerun,

juga mempunyai Ombudsman. Sehingga, pilihan Indonesia untuk membentuk lembaga Ombudsman tidak terlepas dari trend internasional yang memilih strategi model Ombudsman untuk memperbaiki kualitas pemerintahannya, terutama di negara-negara yang sedang berada dalam proses transisi dari rezim otoriter ke rezim demokrasi.

4.2 Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman Republik Indonesia (sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional) adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Ombudsman Republik Indonesia bermula dari dibentuknya "Komisi Ombudsman Nasional" pada tanggal 20 Maret 2000 berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000. Peran Komisi Ombudsman Nasional saat itu adalah melakukan pengawasan terhadap pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara negara, termasuk BUMN/BUMD, lembaga pengadilan, Badan Pertanahan Nasional, Kepolisian, Kejaksaan, Pemerintah Daerah, Departemen dan Kementerian, Instansi Non Departemen, Perguruan Tinggi Negeri, TNI, dan sebagainya.

Dalam menjalankan kewenangannya KON berpegang pada asas mendengarkan kedua belah pihak (*imparsial*) serta tidak menerima imbalan apapun baik dari masyarakat yang melapor atau pun instansi yang dilaporkan. KON tidak memiliki kewenangan menuntut maupun menjatuhkan sanksi kepada instansi yang dilaporkan, namun memberikan rekomendasi kepada instansi untuk melakukan *self-correction*. Penyelesaian keluhan oleh KON merupakan salah satu upaya alternatif penyelesaian masalah (*alternative dispute resolution*) di samping cara lainnya yang membutuhkan waktu yang relatif lama dan biaya yang harus dikeluarkan.

Pembentukan lembaga Ombudsman di Indonesia didasarkan pada beberapa pertimbangan, yakni, pertama, bahwa pelayanan kepada masyarakat dan penegakan hukum yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara dan pemerintahan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien guna meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh warga negara.

Kedua, bahwa pengawasan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan merupakan unsur penting dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan efisien serta sekaligus merupakan implementasi prinsip demokrasi yang perlu ditumbuh kembangkan dan diaplikasikan guna mencegah dan menghapuskan penyalahgunaan wewenang oleh aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan.

Terakhir, pembentukan Ombudsman sebagai bagian dari pemberdayaan masyarakat agar turut terlibat aktif untuk melakukan pengawasan terhadap aparat pemerintah sehingga akan lebih menjamin penyelenggaraan negara yang jujur, bersih, transparan, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Pemberdayaan pengawasan oleh masyarakat ini merupakan implementasi demokratisasi yang perlu dikembangkan serta diaplikasikan agar penyalahgunaan kekuasaan, wewenang ataupun jabatan oleh aparatur negara dapat diminimalisasi.

Dalam UU Ombudsman ditegaskan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Sasaran utama kerja Ombudsman adalah praktek maladministrasi, yakni perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Terdapat beberapa tujuan pembentukan Ombudsman :

1. Mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil, dan sejahtera;
2. Mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme;
3. Meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik;
4. Membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek maladministrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme;
5. Meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Selanjutnya, dinyatakan dalam pasal 2 UU Ombudsman bahwa Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Kemandirian dan independensi Ombudsman dimaksudkan agar dalam melaksanakan tugasnya Ombudsman dapat bersikap obyektif, transparan, dan mempunyai akuntabilitas kepada publik.

4.2.1 Fungsi, Tugas dan Wewenang Ombudsman

Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Terkait dengan tugas, Ombudsman mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerima laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Melakukan pemeriksaan substansi atas laporan.
3. Menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan Ombudsman.
4. Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan.
6. Membangun jaringan kerja.
7. Melakukan upaya pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Dalam menjalankan fungsi dan tugas, Ombudsman berwenang:

1. Meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain yang terkait mengenai laporan yang disampaikan kepada Ombudsman.
2. Memeriksa keputusan, surat-menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.
3. Meminta klarifikasi dan/atau salinan atau fotokopi dokumen yang diperlukan dari instansi mana pun untuk pemeriksaan laporan dari instansi terlapor.
4. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.
5. Menyelesaikan laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.
6. Membuat rekomendasi mengenai penyelesaian laporan, termasuk rekomendasi untuk membayar ganti rugi dan/atau rehabilitasi kepada pihak yang dirugikan.
7. Demi kepentingan umum mengumumkan hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.

Selain itu, Ombudsman berwenang:

1. Menyampaikan saran kepada Presiden, kepala daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik;
2. Menyampaikan saran kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan/atau Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan/atau kepala daerah agar terhadap undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya diadakan perubahan dalam rangka mencegah Maladministrasi.

Melihat fungsi, tugas dan wewenang Ombudsman tersebut, jelaslah bahwa pembentukan Ombudsman terutama untuk membantu upaya pemerintah dalam mengawasi jalannya proses pemerintahan. Dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik yang menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, bersih dari KKN dan meningkatkan pelayanan umum (*public service*).

4.2.2 Visi dan Misi Ombudsman

1. **Visi:** Mewujudkan Pelayanan Publik Prima yang Menyejahterakan dan Berkeadilan bagi Seluruh Rakyat Indonesia
2. **Misi:** Melakukan tindakan pengawasan, menyampaikan saran dan rekomendasi serta mencegah maladministrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, mendorong penyelenggara negara dan pemerintah agar lebih efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, dan meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat dan supremasi hukum yang berintikan pelayanan, kebenaran serta keadilan.

4.2.3 Tempat Kedudukan Susunan Keanggotaan Ombudsman RI

Ombudsman Nasional terdiri dari 9 komisioner. Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Ombudsman dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat berdasarkan calon yang diusulkan oleh Presiden. Tugas mulai untuk mengawasi aparat pemerintah, mengharuskan komisioner Ombudsman haruslah orang yang cakap, jujur, memiliki integritas moral yang tinggi, dan memiliki reputasi yang baik. Komisioner juga tidak boleh menjadi pengurus partai politik untuk menjaga kemandirian lembaga.

Asas Ombudsman Republik Indonesia adalah kebenaran, keadilan, non-diskriminasi, tidak memihak, akuntabilitas, keseimbangan dan transparansi. Ombudsman Indonesia bersifat mandiri tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara/daerah serta bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Ombudsman Nasional berkedudukan di ibukota negara dan bila perlu Ketua Ombudsman dapat membentuk Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu, sedangkan Ombudsman Daerah berkedudukan di kabupaten atau kota.

4.3 Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung

Kantor Perwakilan Ombudsman Nasional di Daerah mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi memperlancar tugas Ombudsman. Pertimbangan lainnya terkait dengan otonomi daerah itu sendiri, sebab ada kewenangan-kewenangan tertentu yang tidak dilimpahkan kepada daerah otonom. Dalam menghadapi hal ini Ombudsman Indonesia: Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang diperlukan kerjasama antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah, gagasan diperlukannya Ombudsman Daerah didasari oleh pemberlakuan otonomi daerah.

Ombudsman Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah tentu saja dengan mengacu pada standar umum pada Ombudsman Nasional begitu pula mekanisme tata kerjanya dan syarat-syarat untuk dapat diangkat sebagai Ombudsman Daerah. Hubungan Antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman daerah tidak ada hubungan hirarkis antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah melainkan hubungan koordinatif dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya serta dalam menghadapi masalah-masalah lainnya.

Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibentuk pada bulan Oktober 2012 yang awalnya beralamat di Jl. Way Ketibung, No 15 Pahoman Bandar Lampung. pada masa Kepala perwakilan yaitu bapak Drs. H. Zulhelmi.SH.MM, yang saat ini kantor Ombudsman Perwakilan Lampung beralamat di Jl. Cut Mutia, No. 137, Pengajaran,Kec. Teluk Betung Utara Kota Bandar Lampung dan kepala Ombudman Perwakilan Lampung saat ini Nur Rakhman Yusuf,S.Sos.

Pembentukan Lembaga Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yang ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tepatnya di Pasal 5 ayat 2 tentang tempat kedudukan tata kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Lampung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung memiliki kepala perwakilan yang bernama Nur Rakhman Yusuf,S.Sos dalam melaksanakan tugasnya ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dibantu oleh asisten Ombudsman.

Mekanisme dan Tata kerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Mekanisme dan tata kerja meliputi pengaturan tentang keseluruhan proses yang dilakukan oleh Ombudsman dalam menindaklanjuti keluhan, kewajiban pelapor untuk menyerahkan dokumen serta kerahasiaan pelapor. Ombudsman wajib menolak atau menghentikan laporan bila laporan tidak memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: syarat formal misalnya identitas pelapor tidak lengkap, hanya berupa tembusan, keluhan tidak disertai alasan yang mendasar.

Perilaku yang dilaporkan tidak cukup beralasan untuk diperiksa, pelapor tidak diberi kuasa oleh korban, substansi yang dilaporkan sedang dalam pemeriksaan di pengadilan atau instansi yang berwenang, masalah yang dilaporkan sudah diselesaikan oleh instansi yang berwenang, pelapor tidak menggunakan proses administratif yang disediakan dan aparat yang dilaporkan tidak diberitahu secara patut oleh pelapor tentang permasalahan yang dikeluhkan sehingga tidak dapat menjelaskan pendapatnya sendiri.

Berkaitan dengan mekanisme pengawasan oleh Ombudsman, menurut ketentuan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa :

1. Ombudsman memeriksa laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24;
2. Dalam hal laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat kekurangan, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada pelapor untuk melengkapi laporan Pelapor dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal Pelapor menerima pemberitahuan dari Ombudsman harus melengkapi berkas laporan;
3. Dalam hal laporan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3), pelapor dianggap mencabut laporannya.

Berdasarkan ketentuan tersebut, mekanisme pengawasan Ombudsman adalah diawali dengan adanya laporan, untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh Ombudsman. Dalam memeriksa laporan tersebut Ombudsman tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4.4 Pengawasan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung di Kabupaten Pesawaran

Ombudsman Perwakilan Lampung melakukan pengawasan dalam rangka melihat adanya potensi maladministrasi dalam proses pelayanan publik pada proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Ombudsman Perwakilan Lampung melakukan pengawasan tersebut didasari oleh salah satu tugas Ombudsman yang terdapat dalam pasal 7 bagian (d) yang mana Ombudsman dapat melakukan investigasi atas prakarsa sendiri, dalam kajian Ombudsman mengenai Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran ditemukannya beberapa maladministrasi yang terjadi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2018.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan jenis pajak baru bagi daerah, maka dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh daerah, antara lain masih adanya daerah yang belum menerbitkan Peraturan Kepala Daerah mengenai pelaksanaan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), lemahnya sistem pengelolaan basis data objek, subjek dan wajib pajak, dan lemahnya sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Hal tersebut semuanya terkait dengan terbatasnya kesiapan sarana/prasarana, organisasi, dan SDM di daerah yang akan melakukan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Dirjen Perimbangan Keuangan 2014).

Ombudsman Perwakilan Lampung menerima laporan dari masyarakat atas dugaan maladministrasi penyalahgunaan wewenang oleh salah satu kepala desa di kabupaten Lampung Timur pada tahun 2017, berupa pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) terhadap warganya dengan tidak menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). Dalam kesimpulan pemeriksaan tersebut Ombudsman Perwakilan Lampung menemukan beberapa potensi maladministrasi. Potensi-potensi maladministrasi tersebut juga terindikasi terjadi di kabupaten lain di provinsi Lampung, oleh sebab itu Ombudsman Perwakilan Lampung melakukan pengawasan melalui kajian pelayanan publik tentang Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di 2 (dua) kabupaten Provinsi Lampung.

kajian ini dilaksanakan di kabupaten Lampung Timur dan kabupaten Pesawaran. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa potensi maladministrasi sudah terlihat di kabupaten dari penanganan laporan masyarakat terkait pemungutan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sedangkan untuk kabupaten Pesawaran akan dijadikan kabupaten Pembanding dalam proses pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sehingga diharapkan memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, hampir seluruh masyarakat di provinsi Lampung adalah wajib pajak PBB-P2, karena seobjek pajak bukan hanya pemilik tanah dan/atau bangunan tetapi juga yang memperoleh manfaat atas tanah dan/atau bangunan tersebut. Hal ini yang mendorong Ombudsman Perwakilan Lampung untuk melakukan kajian pengawasan mengenai proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) agar tidak terjadi adanya maladministrasi sehingga hasil pengawasan ini dapat berdampak kepada masyarakat luas.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- A. .Pencapaian Tujuan, Pencapaian Tujuan Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan di kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021 dapat disimpulkan cukup efektif. Dengan tercapainya tujuan Ombudsman Perwakilan Lampung, Badan Pendapatan Daerah kabupaten Pesawaran telah melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, dan telah melakukan penyesuaian proses pemungutan dengan peraturan yang berlaku,serta adanya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2021 pemerintah Kabupaten Pesawaran telah mencapai target dan realisasi PBB, Pemerintah Kabupaten Pesawaran setelah dilakukan pengawasan oleh Ombudsman menerima penghargaan sebagai kabupaten dengan tingkat kepatuhan standar pelayanan publik terbaik kedua seprovinsi Lampung.
- B. Integrasi, integrasi Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan di kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021 dapat disimpulkan cukup efektif, Ombudsman Perwakilan Lampung mengemukakan secara Langsung kepada pemerintahan kabupaten Pesawaran dalam kegiatan Diseminasi Hasil Kajian Pelayanan Publik terkait Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di kabupaten Pesawaran yang mana saran perbaikan yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Pesawaran di terima dan dilaksanakan oleh Pemerintahan Kabupaten Pesawaran.

- C. Adaptasi, Kemampuan adaptasi Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan di kabupaten Pesawaran (studi tentang proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Tahun 2021 dapat disimpulkan cukup efektif, Ombudsman Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan juga menjalin kerjasama dengan pemerintah kabupaten Pesawaran. Dalam melakukan pengawasan. Ombudsman Perwakilan Lampung telah menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah kabupaten pesawaran mengenai tata kelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

6.2. Saran

- A. Perlu adanya pengawasan mengenai proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) diseluruh kota maupun kabupaten di provinsi Lampung, agar tidak ditemukannya potensi maladministrasi dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
- B. Perlu adanya penambahan jumlah anggota Ombudsman Perwakilan Lampung dan ditempatkan disetiap kabupaten atau kota yang ada di provinsi Lampung, agar pengawasan lebih merata, efektif, dan . efisien.
- C. Perlu diadakannya *reward* dan *punishment* agar memotivasi seluruh penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, S. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Danim, Sudrwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mardiasmo. 2009. *Otonomi dan manajemen keuangan Daerah*. Andi Yogyakarta

Nawawi, H. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujata, Antonius, dkk. 2002. *Ombudsman Indonesia, Masa Lalu, Sekarang dan Masa Mendatang*. Jakarta: Komisi Ombudsman Nasional.

Skripsi/Tesis :

Marjunu. 2019. *Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) DI Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bone*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (Apmd) Yogyakarta. Yogyakarta: Program Strata 1 (S1).

Nugroho, Adi Suryo. 2017. *Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) terhadap penerimaan pajak daerah kota Malang*. Studi Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten. Serang-Banten: Program Strata 1 (S1).

Rahmawan, Eddy. 2012. *Optimalisasi pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Program Administrasi Hukum Negara Universitas Lampung. Bandar Lampung: Program Strata 1 (S1).

Sumber Dokumen :

Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 15/PMK.07/2014 Nomor 10 Tahun 2014 pasal 5 ayat (1) tentang Tahapan Persiapan dan Pelaksanaan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah.

Sumber Lain :

<https://duajurai.co/2019/11/01/ombudsman-lampung-banyak-wajib-pajak-tidak-terima-stts/>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-lampung-sampaikan-temuan-dan-saran-hasil-kajian-pemungutan-pbb-p2>

<https://www.suaralampung.com/2019/11/didua-kabupaten-ombudsman-lampung.htmls>

<https://www.lampost.co/berita-ada-potensi-maladministrasi-ombudsman-lampung-minta-ppdb-diperpanjang.html>

<https://radarlampung.co.id/2019/11/28/bapenda-pesawaran-inovasi-pemungutan-pbb-p2/>