

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH PROVINSI LAMPUNG**

MUHAMMAD YUSAFAR MAHFUD WIJAYA
31.0321

*Asdaf Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung
Program Studi Kebijakan Publik
Email: 31.0321@praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Drs. Hyronimus Rowa, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Public services in Central Lampung Regency have faced many issues recently. The quality of service, particularly in terms of timeliness, has not yet met the expected standards, and the number of services, both licensing and non-licensing, in Central Lampung Regency has significantly declined. Purpose:* This study aims to describe the implementation of the Public Service Mall policy, analyze the supporting and inhibiting factors of the Public Service Mall, and analyze the efforts made to improve the quality of public services at the Public Service Mall in Central Lampung Regency. **Method:** This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing and verifying conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the implementation of the Public Service Mall by the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Central Lampung Regency has noted issues related to budget constraints and the absence of regulations underlying the provision of additional incentives, so the employees at DPMPTSP Central Lampung Regency do not receive additional incentive funds. **Conclusion:** However, overall, the implementation of the Public Service Mall in Central Lampung Regency is considered to be running well. The inhibiting factors include the Public Service Mall's service system not being fully integrated, limited space at the Public Service Mall in Central Lampung Regency, and some OPDs/Agencies not providing services every day.

Keywords: *Policy Implementation, Public Service Mall, Service Quality*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah telah mengalami banyak permasalahan dalam beberapa waktu terakhir yaitu kualitas pelayanan dalam hal kecepatan waktu masih belum mencapai standar yang diharapkan, serta jumlah pelayanan baik perizinan maupun non-perizinan di Kabupaten Lampung Tengah mengalami penurunan yang signifikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik, menganalisis faktor pendukung dan penghambat pada Mal Pelayanan Publik, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. **Hasil/Temuan:** Hasil Dari Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Mal Pelayanan Publik yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah terdapat catatan terkait dengan keterbatasan anggaran

serta ketiadaan peraturan yang mendasari pemberian insentif tambahan, sehingga para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah tidak mendapatkan dana insentif tambahan. **Kesimpulan:** Secara umum Implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah dinilai berjalan dengan baik. Adapun faktor penghambat adalah Sistem Pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang Belum Sepenuhnya Terintegrasi, Keterbatasan tempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah, Terdapat beberapa OPD/Instansi yang tidak menyediakan layanan Setiap Hari.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Mal Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Lampung Tengah adalah salah satu dari 3 kabupaten di provinsi Lampung yang telah menyelenggarakan mal pelayanan publik. Yang terletak di Jalan Raya Padang Ratu Nomor 99, Gunung Sugih, Lampung Tengah. Berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 69 tahun 2022 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Pembentukan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah. Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk pengintegrasian pelayanan publik yang dikelola oleh daerah dengan mencakup berbagai pelayanan publik mulai dari instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN/D dan swasta. Maka dari itu MPP diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik di Indonesia yang selama ini masih terkesan kurang efektif dan efisien. Sistem pelayanan yang dihadirkan diantaranya yaitu antrian elektronik, baik online maupun offline, serta anjungan mandiri yang menampilkan digital form survei kepuasan masyarakat dan buku tamu. Adapun jenis pelayanan publik terdiri dari 161 jenis layanan dari 12 instansi Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah 17 instansi vertikal dan eksternal. Diantaranya adalah dari Dinas Pendidikan Kebudayaan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kependudukan Catatan Sipil, Badan Pendapatan Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi UMKM dan Perdagangan, Kemenag, Polres, Badan Narkotika kabupaten, BPOM, Direktorat Jenderal Pajak, Kemenkumham Imigrasi, Kejaksaan Negeri dan Pengadilan Agama.

Tabel Rekapitulasi Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Tahun	Jumlah Layanan
1.	2020	5.899
2.	2021	3.223
3.	2022	2.232
Jumlah total pelayanan		11.354

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, 2023

Berdasarkan tabel diatas terdapat penurunan dari pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan dari tahun ketahun. Penurunan jumlah pelayanan salah satunya adalah imbas dari pandemi Covid-19 yang mengharuskan pihak pengelola melakukan pembatasan pelayanan sehingga menyebabkan penurunan kinerja dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Untuk meningkatkan kinerja dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik merupakan inisiatif yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) memiliki tujuan untuk memperluas kinerja pelayanan terpadu berupa pelayanan barang, jasa serta layanan administrasi yang efektif dan efisien. Saat ini peraturan tersebut telah diganti dengan disahkannya Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Lampung Tengah terhadap Mal Pelayanan Publik

No	Tahun	Nilai Rata-rata	Jumlah Responden
1	2020	79.25	75
2	2021	87.00	314
3	2022	88.00	263
	Jumlah Rata-rata	84.75	217

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah, 2023

Seiring peningkatan yang sangat signifikan pada Indeks Kepuasan Masyarakat Lampung Tengah terhadap pelayanan yang diberikan bagi masyarakat, pemerintah kabupaten Lampung Tengah perlu meningkatkan serta mempertahankan kualitas pelayanan publik yang ada. Dapat dilihat dari peningkatan nilai rata-rata jumlah responden yang meningkat dapat diartikan partisipatif masyarakat Lampung Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi publik semakin baik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Wotulo, F. L., Gamaliel, H., & Maradesa, D. (2021). Evaluasi Pajak Restoran Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Manado. Menjelaskan bahwa mekanisme pengumpulan dan pembayaran pajak restoran selama pandemi COVID-19 masih sama seperti pada waktu sebelum pandemi COVID-19. Target penerimaan pajak restoran selama pandemi COVID-19 berubah dengan penurunan 57% dari target induk. Adapun realisasi penerimaan pajak restoran selama pandemi.

Muhammad, N. (2020). Pengaruh Restorasi Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Tinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Metro (2012-2019). Menjelaskan bahwa variabel independen Pajak Restoran (X1) secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (Y), sementara Pajak Hotel (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (Y). Secara simultan, uji F menunjukkan bahwa Pajak Restoran dan Pajak Hotel secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Metro. Dari perspektif ekonomi Islam, penarikan pajak di Kota Metro belum selaras dengan prinsip keadilan Islam yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam peningkatan pendapatan daerah (Studi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai dalam peningkatan pendapatan daerah belum mencapai dari target yang diharapkan, Ini disebabkan karena kurang efektifnya pelaksanaan pemungutan dan pengawasan yang masih sangat kurang dilakukan, hal ini dapat dilihat dari kurang efisiennya pelaksanaan sistem dan prosedur yang ada.

Nugrahadi, R. (2018). Optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah sektor pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor apa saja yang harus dipersiapkan secara efisien untuk mengelola pajak properti, yaitu regulasi pelaksanaan, sumber daya manusia, sarana infrastruktur, dan anggaran yang ada. Jadilah sisi faktor, strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, yaitu memetakan nilai jual

objek tanah, update objek data pajak, pemberian prime layanan, mengumpulkan dengan struktur, dan memberikan informasi secara keseluruhan skala.

Hendri, J., & Farida, L. (2013). Optimalisasi Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pemerintah berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak properti kabupaten Siak dengan menerapkan strategi agresif dengan menggunakan cara berpikir pemerintah, yaitu memanfaatkan segala daya untuk merebut dan memanfaatkan peluang semaksimal mungkin dan dengan menerapkan pajak tersebut untuk memanfaatkan kekuatan sanksi potensi pasar, dan meningkatkan pengawasan untuk memanfaatkan dan memanfaatkan diseminasi kebijakan pemerintah untuk memanfaatkan kampanye yang dilakukan daerah.

Putri, I. S., Setiawati, B., & Rijali, S. (2020). Optimalisasi Intensifikasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Tabalong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Tabalong telah melakukan intensifikasi untuk meoptimalisasikan pendapat pajak dengan melakukan pembinaan dan sosialisasi terhadap peraturan pajak daerah kepada masyarakat selaku wajib pajak.

Amelia, D., & RFS, H. T. (2016). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Oleh UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perdesaan oleh UPTD Dinas Pendapatan Mandau sub Bengkalis dalam kategori kurang maksimal hal ini dikarenakan masih adanya wajib pajak yang tidak terdaftar serta subjek dan objek pajak properti perdesaan dan perkotaan yang seharusnya dicatat namun nyatanya belum dicatat oleh UPTD Pendapatan Daerah dalam proses melakukan pembayaran kebingungan wajib pajak dan mengakibatkan pembayaran tidak dilakukan tepat waktu.

Simba, N., Baga, L. M., & Rachmina, D. (2022). Strategi Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bekasi. Melemahnya kondisi ekonomi di tengah pandemi saat ini dapat mengakibatkan penurunan persentase pembayaran pajak bumi dan bangunan, sehingga mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak dan berkurangnya kontribusi terhadap pendapatan asli daerah masyarakat.

Irianti, E. T., & Niswah, F. (2021). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Gresik. Adanya hambatan dalam pemungutan PBB-P2 mengakibatkan kurang maksimalnya pendapatan asli daerah (PAD) yang dimiliki oleh Kabupaten Gresik, hal ini dapat terlihat dari belum tercapainya target PBB-P2 setiap tahunnya. Optimalisasi adalah upaya yang dapat digunakan untuk meningkatkan realisasi PAD.

Irianto, R. D., Bharata, A. W., Saputro, R., & Pratiwi, I. (2021). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan P2 Di Wilayah Kecamatan Reban Kabupaten Batang. Hasil penelitian pada desa-desa di kecamatan Reban melalui metode kualitatif dengan teknik pengambilan data primer/sekunder, observasi dan wawancara dengan para pemangku kepentingan telah menemukan faktor penyebabnya, diantaranya: (1) Persepsi tentang PBBP2; (2) Menurunnya kepercayaan masyarakat; (3) Hambatan pemungutan pada WP diluar wilayah

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang berbeda dan luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penelitian yaitu Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam makalah ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan mal pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan mal pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya untuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah.

II. METODE

Aturan praktis bagi peneliti adalah melakukan pekerjaan mereka dengan keunggulan dan akurasi. Arikunto (2019:136) menyatakan bahwa strategi adalah teknik utama yang diteripkn peneliti dalam mencapai tujuan serta mengidentifikasi solusi terhadap permasalahan yang diangkat. Dalam pembagiannya pendekatan penelitian dibagi menjadi 3 macam yaitu pendekatan kualitatif, kuantitatif, serta *mix method* atau gabungan dari metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. penulis memakai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat menafsirkan secara langsung keadaan yang ada dilapangan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam suatu penelitian. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2005:6) dihasilkan dengan melihat fenomena-fenomena yang berhubungan dengan pengalaman, partisipan penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dalam suatu setting alam tertentu secara menyeluruh dan melalui deskripsi verbal dan tertulis. dan dengan menggunakan berbagai teknik. Menurut (Sugiyono, 2019) yaitu “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu”. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Memulai penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data: yang diperoleh dari peneltian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian yang berdasarkan fakta keadaan alam yang bersifat natural dalam kehidupan sosial seseorang. Dalam menggunakan penelitian kualitatif dibutuhkan data atau informasi seperti teks hasil wawancara, catatan ketika berada dilapangan, dokumen-dokumen, dan bahan-bahan lain (foto, data dari sumber lain atau internet, dan lain-lain). Simangunsong (2017:192) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif meyakini bahwa fokus penelitian kualitatif adalah mencari makna. Oleh karena itu, harus diakui bahwa makna yang ditetapkan dalam penelitian kualitatif berbeda dengan ungkapan pertanyaan yang disusun menjadi “topik penelitian yang subjektif dan multipel”. Instrumen penelitian merupakan sebuah alat atau sarana yang digunakan peneliti untuk membantu dalam proses pengumpulan data agar proses tersebut bisa dipermudah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah

Penelitian ini membahas implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lampung Tengah yang ditinjau dengan menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Edwards III, G. C. (2023). Dalam melakukan peninjauan, peneliti menganalisis dengan menggunakan teori implementasi menurut Edwards III yang terdiri dari empat dimensi antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, diperoleh hasil sebagai berikut:

Komunikasi

Komunikasi adalah alat yang dipakai oleh pemimpin untuk menyampaikan informasi yang didapat melalui penerjemahan peraturan. Kemudian informasi tersebut diteruskan kepada pelaksana kebijakan agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku demi mencapai tujuan yang telah disepakati. Apabila dalam pelaksanaannya terjadi kesalahan penerjemahan aturan, maka tujuan yang telah dirumuskan tersebut tidak akan dapat tercapai dengan baik.

Transmisi

Transmisi dalam pengimplementasian kebijakan berkaitan dengan cara bagaimana informasi disampaikan kepada publik. Dalam prosesnya, terdapat dua indikator guna menentukan keberhasilan proses transmisi suatu kebijakan publik. Tentunya yang pertama adalah bagaimana bentuk koordinasi antara *stakeholder* pembuatan kebijakan dengan pelaksana kebijakan serta pihak-pihak yang berkepentingan. Kedua yakni berkaitan dengan tepat atau tidaknya penyampaian informasi yang disampaikan.

Sumberdaya Manusia

Sumberdaya Manusia terkait dengan sumberdaya aparatur pemerintah di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah dianggap sudah memadai. Memadai yang dimaksud adalah kondisi yang mencakup jumlah dan kualifikasi yang diperlukan. Ada beberapa kriteria dalam melihat sumberdaya aparatur yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah, yaitu usia, Pendidikan, Pelatihan, dan Diklat yang pernah diikuti.

Disposisi

Disposisi mengacu pada keinginan atau motivasi para pelaksana untuk menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Ini dilihat dalam niat dan keinginan mereka untuk mencapai tujuan yang diinginkan melalui pelaksanaan kebijakan

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sistem Pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang belum sepenuhnya terintegrasi, Keterbatasan tempat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah, Terdapat beberapa OPD/Instansi yang tidak menyediakan layanan Setiap Hari Indikator Implementasi Kebijakan. Penelitian tersebut sama dengan temuan penelitian Hendri, J., & Farida, L. (2013) yaitu keterbatasan sarana dan prasarana pendukung.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori Edwards III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, implementasi Mal Pelayanan Publik yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah terdapat catatan terkait dengan keterbatasan anggaran serta ketiadaan peraturan yang mendasari pemberian insentif tambahan, sehingga para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah tidak mendapatkan dana insentif tambahan. Hal ini berdampak pada motivasi dan kinerja pegawai, yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan publik yang diberikan. Namun secara umum Implementasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah dinilai berjalan dengan baik.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga tidak maksimal dalam menemukan hasil.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Tengah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Lampung Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk

melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantudan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

- Amelia, D., & RFS, H. T. (2016). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Oleh UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. *Universitas Riau Pekanbaru*. [Garuda - Garba Rujukan Digital \(kemdikbud.go.id\)](http://Garuda-GarbaRujukanDigital.kemdikbud.go.id)
- Arikunto S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hendri, J., & Farida, L. (2013). Optimalisasi Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(2), 208-212. [OPTIMALISASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SEKTOR PERDESAAN DAN PERKOTAAN | Hendri | Jurnal Administrasi Pembangunan \(unri.ac.id\)](http://OPTIMALISASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SEKTOR PERDESAAN DAN PERKOTAAN | Hendri | Jurnal Administrasi Pembangunan (unri.ac.id))
- Irianti, E. T., & Niswah, F. (2021). OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 503-514. [OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN \(PBB-P2\) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN GRESIK | Publika \(unesa.ac.id\)](http://OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN (PBB-P2) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN GRESIK | Publika (unesa.ac.id))
- Irianto, R. D., Bharata, A. W., Saputro, R., & Pratiwi, I. (2021). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan P2 Di Wilayah Kecamatan Reban Kabupaten Batang. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 5(2), 1-8. [OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN P2 DI WILAYAH KECAMATAN REBAN KABUPATEN BATANG | RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang \(batangkab.go.id\)](http://OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN P2 DI WILAYAH KECAMATAN REBAN KABUPATEN BATANG | RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang (batangkab.go.id))
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, N. (2020). *PENGARUH PAJAK RESTORAN DAN PAJAK HOTEL TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DI TINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM STUDI PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPRD) KOTA METRO (2012-2019)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung). [SKRIPSI 2.pdf \(radenintan.ac.id\)](http://SKRIPSI 2.pdf (radenintan.ac.id))
- Nugrahadi, R. (2018). Optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah sektor pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(1), 36-40. Optimalisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan | Jurnal Ilmiah Administrasi Publik
- Putri, I. S., Setiawati, B., & Rijali, S. (2020). Optimalisasi Intensifikasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(1), 81-94. [OPTIMALISASI INTENSIFIKASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN \(PBB-P2\) OLEH BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH Di KABUPATEN TABALONG | JAPB \(stiatabalong.ac.id\)](http://OPTIMALISASI INTENSIFIKASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) OLEH BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH Di KABUPATEN TABALONG | JAPB (stiatabalong.ac.id))
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam peningkatan pendapatan daerah (Studi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 1(2). [OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN \(PBB\) DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH \(STUDI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN \(PBB\) DI KECAMATAN](http://OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH (STUDI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN)

- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta
- Simba, N., Baga, L. M., & Rachmina, D. (2022). Strategi Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 57-64. [Strategi Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bekasi | Simba | Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis \(upi.edu\)](#)
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 23rd ed. Bandung: Alfabeta.
- Wotulo, F. L., Gamaliel, H., & Maradesa, D. (2021). Evaluasi Pajak Restoran Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(1), 207-215. [Evaluasi Pajak Restoran Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Manado | Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum \(Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum\) \(unsrat.ac.id\)](#)
- Edwards III, G. C. (2023). *Why the Electoral College is bad for America*. Cambridge University Press.

Peraturan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

