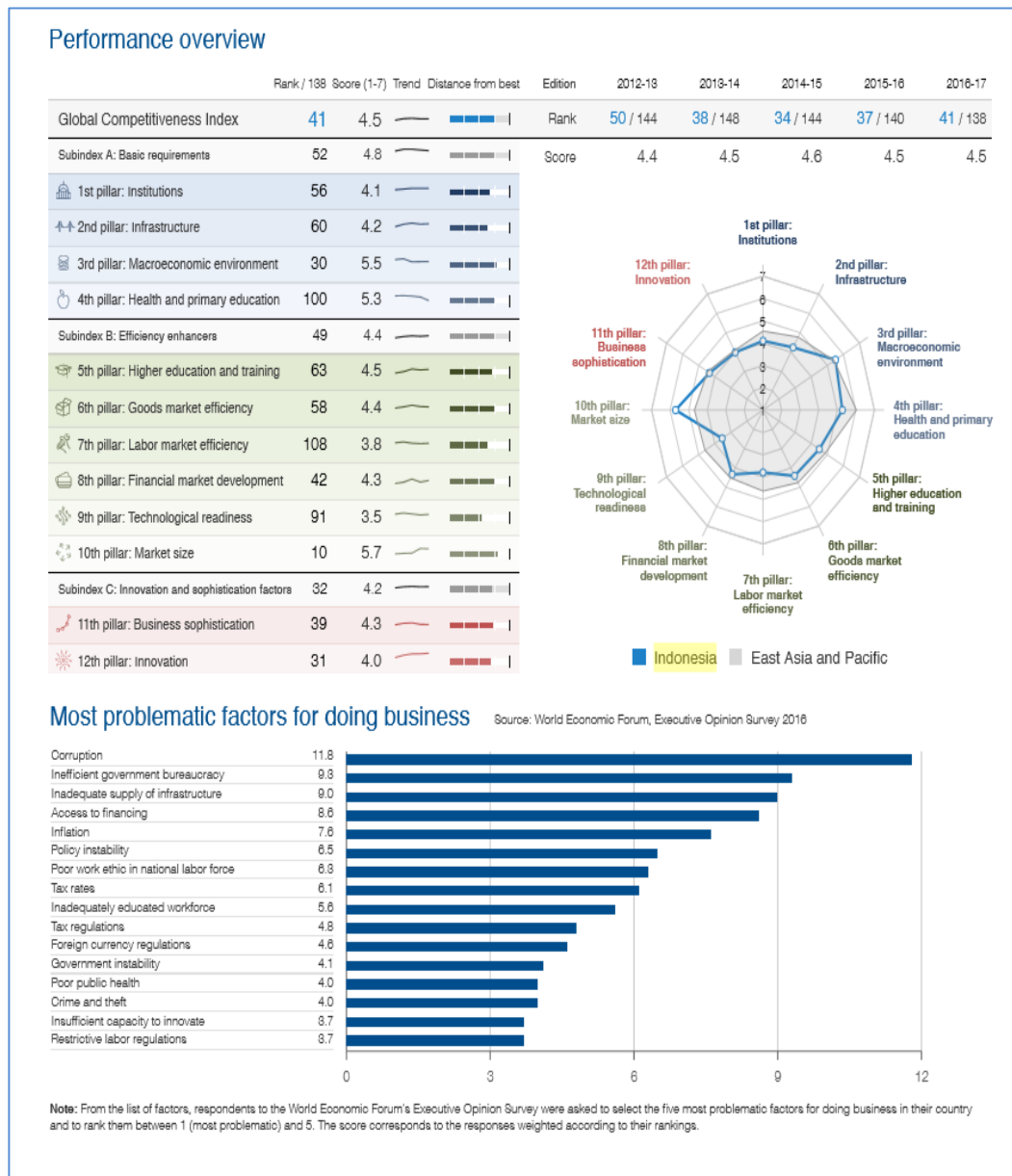


### Lampiran 1

Peringkat permasalahan khusus pilar institusi untuk Indonesia berdasarkan laporan Lembaga Forum Ekonomi Dunia yang berjudul “*The Global Competitiveness Report 2016-2017*”



## Lampiran 2

Daftar pertanyaan wawancara dengan Petugas.

Nara sumber : Anung Indra

1. Apa yang dirasa mengganggu saat pelayanan sedang berlangsung?
  - Pemohon salinan kurang tertib saat menunggu dan melengkapi persyaratan ketika pelayanan berlangsung.
2. Bagaimana dengan supervisi dan pembagian kerja disini ?
  - Jika ada kesulitan biasanya akan bertanya ke atasan, akan tetapi terkadang tidak ada di tempat sehingga depending di belakang. Untuk pembagian kerja, hanya mengerjakan yang senggang saja selama jam kerja masih ada dan pembagian waktu istirahat yang kurang jelas.
3. Apakah selama bekerja menjadi petugas pelayanan disini sudah diberikan training yang memadai sebelumnya?
  - Hanya mengikuti diklat saja.
4. Apakah sudah ada standar waktu untuk penyelesaian berkas?
  - Masih belum jelas penerapannya.
5. Apakah pernah ditemui ada kendala sehingga waktu penyelesaian lebih lama?
  - Ada beberapa, salah satunya sistem komputer dirasa sering mengalami kendala sehingga mengganggu proses pelayanan.
6. Dari segi pemohon salinan, apa yang membuat kendala sehingga proses lama?
  - Masyarakat yang kurang lengkap mengisi data dan membawa persyaratan. Dan problem lain yaitu jumlah pemohon yang melonjak ramai di hari tertentu sehingga kami sebagai petugas kerepotan.

Daftar pertanyaan wawancara dengan pemohon salinan.

1.Nara sumber : Yuliyanto

1. Bagaimana menurut anda pelayanan disini?

- Jam buka pelayanan tidak selalu tepat waktu dari jam buka yaitu 08.00 WIB, karena saya sudah sampai jam 8 tapi belum ada petugas.

2. Apa yang anda keluhkan selama mengurus salinan SPPT disini?

- Waktu proses dirasa cukup lama untuk sekedar salinan SPPT.

3. Apa pendapat anda mengenai petugas yang melayani?

- Petugas dirasa kurang ramah dalam melayani pemohon salinan.

4. Bagaimana penilaian anda dengan tempat pelayanan public ini?

- Tempat antrian terasa panas ketika sudah ramai.

2.Nara sumber : Hendra

1. Bagaimana menurut anda pelayanan disini?

- Alur pelayanan kurang jelas

2. Apa yang anda keluhkan selama mengurus salinan SPPT disini?

- Antrian yang kurang tertib dan berdesak-desakan

3. Apa pendapat anda mengenai petugas yang melayani?

- Petugas pelayanan jumlahnya tidak selalu lengkap, karena saya sebelumnya pernah kesini.

- Perbedaan penjelasan mengenai pengurusan salinan antara petugas yang satu dengan petugas yang lain.

4. Bagaimana penilaian anda dengan tempat pelayanan publik ini?

- Dirasa cukup menyita waktu karena berangkat dari rumah ke Bapenda sudah terjebak macet dan masih mencari tempat parkir karena kurang memadainya area parkir.

3.Nara sumber : Pak Rahmad

1. Bagaimana menurut anda pelayanan disini?

- Jam buka pelayanan ngendor ditambah prosesnya lama.
2. Apa yang anda keluhkan selama mengurus salinan SPPT disini?
- Pelayanan dari petugas yang kurang memuaskan.
  - Formulir yang harus diisi tidak disertai dengan contoh pengisian.
3. Apa pendapat anda mengenai petugas yang melayani?
- Petugas pelayanan dirasa kurang tegas atau jelas dalam memberikan penjelasan.
  - Kurang ramah
4. Bagaimana penilaian anda dengan tempat pelayanan publik ini?
- Papan informasi yang kurang terawat dan posisinya pun susah untuk dilihat oleh pemohon salinan.
  - Susah untuk parkir mobil.

### Lampiran 3

#### PEDOMAN OBSERVASI

Obyek Pengamatan	Variabel	Indikator
Ruangan Pelayanan pajak PBB	Layout pelayanan pajak PBB	1. Petugas pelayanan pajak PBB 2. Meja petugas pelayanan pajak PBB 3. Kursi tunggu 4. Nomor antrian 5. Formulir pelayanan pajak PBB 6. Papan informasi 7. Pendingin ruangan 8. Sarana dan prasarana lainnya
	Suasana pelayanan pajak PBB	1. Sikap petugas pelayanan pajak PBB 2. Antrian wajib pajak PBB
Ruangan back office pajak PBB	Layout ruangan	1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya
Ruangan Operator Console	Layout ruangan	1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya

**Lampiran 4****PEDOMAN DOKUMEN**

Dokumen penelitian yang diperlukan :

1. Standard Operasional Prosedur pelayanan pajak PBB
2. Data penyelesaian permohonan wajib pajak PBB tahun 2017
3. Peraturan-peraturan yang terkait dengan pelayanan pajak PBB
4. Sasaran Penyelesaian Pengurusan Pelayanan PBB
5. Petunjuk Teknik Pelaksanaan Pelayanan PBB
6. Formulir yang digunakan dalam Pelayanan PBB