

*Jurnal Tanah Pilih*  
VOL. 1 NO. 1 (2021)  
E-ISSN 2777-1113

**Corresponding Email:**  
suryadiakbar15@gmail.com

#### Article's History

Submitted: March 31, 2021

Revised: April 1, 2021

Accepted: April 20, 2021

Published: April 21, 2020

Copyright © 2021  
The Author(s)

This article is licensed  
under CC BY 4.0 License



#### Published by



## Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pencapaian Target Pendapatan Pajak di Kota Jambi

Suryadi Akbar

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

#### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui penerapan inovasi layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Jambi. Yaitu; faktor penghambat dalam upaya inovasi pelayanan; solusi yang dilakukan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi sebagai upaya pencapaian target pendapatan pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan penerimaan pajak sebagai dampak dari upaya inovasi pelayanan, meskipun belum mencapai target yang ditetapkan oleh BPPRD Kota Jambi. Adapun kendala yang dihadapi BPPRD Kota Jambi adalah kurangnya koordinasi dengan instansi pemerintah lain, kurang validnya data wajib pajak, sarana dan prasarana kerja terbatas, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, rendahnya kesadaran wajib pajak, dan tidak optimalnya sosialisasi inovasi pembayaran pajak. Untuk menghadapi kendala yang ada, BPPRD melakukan upaya dengan melaksanakan program sosialisasi rutin, peningkatan pengetahuan perangkat pemerintahan, pemutakhiran data objek dan subjek wajib pajak, serta secara rutin melakukan evaluasi kebijakan inovasi.

**Kata Kunci:** Evaluasi pelayanan publik, Inovasi layanan pajak, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

#### Abstract

This paper aims to determine the application of innovative land and building tax (PBB) payment services in Jambi City that is; inhibiting factors for service innovation; a solution made by the Jambi City Tax and Retribution Management Agency (BPPRD) as an effort to achieve tax revenue targets. This research is a qualitative research with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results showed an increase in tax revenue as a result of service innovation efforts, although it had not yet reached the target set by the Jambi City BPPRD. The obstacles faced by the Jambi City BPPRD are lack of coordination with other government agencies, inadequate taxpayer data, limited work facilities and infrastructure, limited quality of human resources, low taxpayer awareness, and not optimal socialization of tax payment innovation. To deal with existing obstacles, the BPPRD makes efforts by implementing routine socialization programs, increasing knowledge of government officials, updating data on taxpayer objects and

subjects, and routinely evaluating innovation policies.

**Keywords:** Public service evaluation, tax service innovation, property tax (*Pajak Bumi dan Bangunan*).

## PENDAHULUAN

Pengalihan kewenangan daerah dalam memungut pajak daerah saat ini diatur dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 2010. Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2009 tersebut, jenis pajak yang dimaksud yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, serta bea perolehan atas tanah dan bangunan. Dengan pengalihan kewenangan pemungutan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota, diharapkan dapat lebih meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak (Renniwaty Siringoringo, 2018).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pungutan pajak daerah yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam Perda tersebut dijelaskan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pedesaan dan perkotaan adalah pajak 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. Pengelolaan pajak ini diurus oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi.

Mengingat besarnya kontribusi penerimaan pajak dalam struktur pendapatan pemerintah, sejak tahun 2016 Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi menerapkan sejumlah inovasi layanan PBB seperti *Goes To Mall*, pelayanan mobil keliling dan sosialisasi pajak. Selain itu, para Wajib Pajak (WP) dapat langsung membayar pajak ke kantor BPPRD Kota Jambi atau melalui tempat pembayaran lain yang ditunjuk seperti Bank 9 Jambi, Bank Bukopin, Bank BTN, Bank OCBC NISP, dan kantor Pos. Meski demikian, target pendapatan pajak yang ditetapkan masih belum tercapai setiap tahunnya. Besaran target dan realisasi penghimpunan PBB di Kota Jambi sejak tahun 2016 terlihat dalam table berikut:

**Tabel 1.** Target dan Realisasi PBB Kota Jambi

Tahun	Target PBB Kota Jambi	Realisasi PBB Kota Jambi
2016	30.000.000.000,00	18.179.644.803,00
2017	34.000.000.000,00	21.980.028.497,50
2018	28.480.000.000,00	20.107.671.397,00

Sumber data: kantor BPPRD Kota Jambi tahun 2019

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa capaian himpunan Pajak Bumi dan Bangunan masih jauh dari target, yaitu sebesar 60,6 % (2016), 64,6 % (2017), dan 70,6 % (2018). Tidak tercapainya target pendapatan meskipun sudah melakukan inovasi layanan memunculkan pertanyaan terkait efektivitas pelaksanaan inovasi itu dan secara langsung pada kualitas pelayanan public (Deby, Putri, & Mutiarin, 2018). Inovasi Pelayanan publik saat ini sudah menjadi tuntutan yang harus dijalankan oleh penyedia layanan sendiri (Eldo & Mutiarin, 2019).

Dalam konteks ini, evaluasi kebijakan publik dibutuhkan untuk menilai proses implementasi kebijakan (Akbar & Mohi, 2018; Dunn, 2003). Inovasi pelayanan publik yang menggabungkan seluruh jenis pelayanan dalam satu tempat yang biasa disebut sebagai mall pelayanan publik telah banyak di adopsi oleh daerah – daerah seperti Banyuwangi (Adawiyah, 2018), Probolinggo (Alvionita, Sari T., & Dwi F., 2020), Sumedang (Ristiani, 2020), dan di Bogor yang mengkhususkan pada konsultasi perpajakan (Ilhami, 2020). Inovasi dalam pelayanan public dibidang perpajakan menjadi penting dikarenakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ratnasari & Huda, 2018; Suarjana, Partika, Jaya, & ..., 2020)

Paper ini membahas pelaksanaan inovasi layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), faktor-faktor yang menghambat maupun mendukung pelaksanaan inovasi layanan tersebut, serta upaya mengatasi masalah yang dilakukan oleh BPPRD Kota Jambi.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi pada bulan Februari hingga bulan Maret 2020. Jenis penelitian adalah kualitatif-deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer bersumber dari wawancara petugas pajak, pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi dan masyarakat (wajib pajak). Data sekunder berasal dari dokumen-dokumen, baik berupa dokumen resmi dari kantor BPPRD Kota Jambi, maupun dokumen kantor lainnya yang terkait dengan permasalahan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Penerapan Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Jambi**

Pembiayaan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang diandalkan. Kebutuhan ini semakin dirasakan oleh daerah-daerah sejak pemberlakuan otonomi daerah di tahun 2001. Otonomi daerah memacu daerah mampu berkreasi mencari sumber pendapatan daerah. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), di dalamnya terdapat Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Salah satu sumber penerimaan PAD Kota Jambi yaitu dari pemungutan pajak daerah. Pemerintah Kota Jambi setiap tahunnya mengalami peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dilihat dari data yang peneliti dapatkan dari BPPRD Kota Jambi tahun 2014 s/d 2018.

Inovasi dalam pelaksanaan pelayanan merupakan tuntutan yang harus dimiliki penyelenggaran pelayanan publik (Muharam, 2019). Inovasi dibuat untuk mendukung pencapaian target dari kebijakan/program yang ditetapkan (Sururi, 2017). Untuk mewujudkan target pendapatan pajak dari jenis Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) menerapkan inovasi layanan yang meliputi pembayaran PBB melalui mobil keliling, goes to mall, dan pembayaran melalui bank.

#### **a. Pembayaran PBB melalui mobil keliling**

Prosedur pembayaran PBB di mobil keliling dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada dan juga melaksanakan pelayanan sesuai dengan motto pelayanan BPPRD yaitu profesional. Profesionalitas dianggap penting sebagai penunjang pelayanan public (Hamirul, Ariyanto, & Nova, 2018; Messe & Pangkey, 2018; Santoso & Okta, 2020) Pelayanan dimulai sekitar pukul 07.30 dan tempat pembayaran mobil keliling itu menyasar tempat keramaian

seperti pasar tradisional, acara di Kota Jambi seperti *Car Free Night* di Tugu Keris Siginjay pada malam minggu, serta lokasi lain yang sering dilalui masyarakat Kota Jambi.

Menurut pengalaman pembayar pajak, mereka mengetahui pembayaran PBB melalui mobil keliling melalui berbagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, seperti misalnya kegiatan jalan santai. Meski demikian, wajib pajak merasa kurang nyaman dikarenakan ramainya acara dapat mengganggu pembayar pajak karena ramainya pengunjung.

Tidak jarang wajib pajak baru mengetahui bahwa PBB dapat dibayarkan melalui mobil keliling. Masyarakat sekedar mengetahui pembayaran Pajak dilakukan melalui datang ke kantor BPPRD.

Pelaksanaan pelayanan pembayaran PBB melalui mobil keliling, masih ada keluhan dari wajib pajak tentang sosialisasi pembayaran mobil keliling tersebut. Belum optimalnya sosialisasi mengakibatkan masih ada wajib pajak yang belum mengetahui di mana lokasi mobil keliling tersebut.

Berdasarkan observasi terhadap pelaksanaan inovasi pembayaran mobil keliling, peneliti mendapatkan masih ada wajib pajak yang belum mengetahui lokasi penempatan mobil keliling tersebut. Selain itu, peneliti juga mendapatkan sarana dan prasarana yang disediakan oleh petugas juga tidak cukup membuat nyaman wajib pajak yang membayar PBB seperti tempat duduk untuk wajib pajak jumlah sedikit.

#### b. Pembayaran PBB melalui tempat pembelanjaan (*goes to mall*).

Salah satu strategi BPPRD Kota Jambi dalam memaksimalkan penerimaan PBB yaitu dengan memperbanyak tempat pembayaran PBB. Salah satunya tempat pembayaran melalui tempat pembelanjaan yang dikenal dengan jemput bola (*goes to mall*), setelah adanya inovasi pelayanan yang dilakukan BPPRD Kota Jambi ini, penerimaan PBB Kota Jambi mengalami peningkatan penerimaan tetapi belum mencapai target yang diinginkan.

Proses pelayanan pembayaran PBB yang dilakukan ditempat pembelanjaan dapat dilakukan dengan wajib pajak mendatangi mobil pembayaran pajak yang disediakan di pusat perbelanjaan modern di Kota Jambi seperti di *Jambi Town Square* (JAMTOS) dan *Mall WTC* Batanghari Jambi. Diketahui bahwa pelayanan di pusat perbelanjaan hanya dilakukan pada hari Sabtu dan minggu.

Dalam proses pembayaran pajak, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak mobil sudah cukup baik. Masyarakat yang pada awalnya tidak sedang ingin membayar pajak, Ketika melihat ada mobil pelayanan pajak kemudian berinisiatif untuk bertanya tentang pajak yang harus mereka bayarkan.

Uniknya, meskipun tanpa SPPT PBB, pembayaran pajak tetap dapat dilakukan. Proses pembayaran cukup mudah, wajib pajak cukup menyebutkan NOP PBB kemudian jumlah tagihan akan muncul. Hanya saja, masyarakat yang ingin kembali membayar pajak di mall merasa cukup kesulitan untuk menemukan lokasi loket mobil dikarenakan tidak ada kepastian posisi loket tersebut.

Berdasarkan data di atas pelayanan pembayaran PBB di tempat pembelanjaan waktu pelaksanaan pelayanan pembayarannya hanya beberapa hari saja. Petugas pajak BPPRD melayani pelayanan hanya di hari Sabtu dan Minggu. Selain itu, ada keluhan dari wajib pajak tentang sosialisasi inovasi yang diberikan oleh BPPRD Kota Jambi yaitu masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui lokasi pembayaran pajak PBB di *mall* tersebut.

Berdasarkan observasi peneliti masih banyak wajib pajak atau masyarakat yang kurang peduli terhadap pembayaran pajak, buktinya pada saat ada proses pelayanan pajak di *mall* ataupun di

tempat lainnya seperti di mobil keliling masih banyak yang bersikap tidak merespon himbauan petugas.

c. Pembayaran PBB melalui Bank

BPPRD Kota Jambi menjelaskan kerjasama antara BPPRD Kota Jambi dengan bank di Kota Jambi. selaku instansi pemerintah yang bertugas dalam pengelolaan pajak daerah mempunyai strategi dalam peningkatan pajak daerah di Kota Jambi, khususnya PBB. Strategi tersebut dilakukan dengan penandatanganan MoU (*Memorandum of Understanding*) kerjasama kemitraan *payment point* /titik pembayaran PBB sektor perkotaan, seperti Bank 9 Jambi, Bank BNI, Bank Bukopin, Bank BTN, Khusus Bank Jambi MoU juga meliputi inovasi pembayaran non tunai (*mobile*).

Masyarakat sebagai wajib pajak merasa sangat terbantu dengan adanya kerjasama antara Pemerintah dengan Bank. Lokasi Bank yang terdapat hamper disetiap sudut kota memudahkan masyarakat untuk mengakses tempat pembayaran pajak, lebih dekat dengan tempat tinggal masyarakat dan antrian yang ada tidak terlalu Panjang.

Adapun prosedur yang dilakukan untuk pembayaran PBB melalui bank di Kota Jambi adalah seperti membayar tagihan bank seperti biasanya, wajib pajak datang ke bank yang ditunjuk oleh BPPRD dan hanya membawa SPPT PBB-P2, yang kemudian ditunjukkan kepada teller bank.

Masyarakat merasa dengan membayar di Bank, antrian tidak banyak dan pelayanan yang diberikan oleh bank cukup baik, sama halnya dengan pelayanan kepada pengunjung lainnya dan proses pembayaran PBB pun juga sama halnya pembayaran bank biasanya. Selain itu, sarana dan prasarana bank yang nyaman menjadikan masyarakat cenderung nyaman membayar pajak di bank dibanding dengan fasilitas lainnya.

Melihat masalah yang ada, peneliti menilai bahwasannya ada beberapa masalah yang dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembayaran PBB di Kota Jambi, di antaranya masih kurangnya media dan tempat sosialisasi pembayaran pajak dengan mobil keliling. Mobil keliling dapat stand by di suatu titik yang dapat selalu diingat masyarakat sebagai tempat untuk membayar pajak. Selain itu, sosialisasi di keramaian seperti acara *Car Free Day* dapat diarahkan sebatas untuk pengenalan media pembayaran pajak saja, tidak sampai pada proses pembayaran. Keramaian yang ditimbulkan dalam kegiatan sejenis tersebut justru memberikan rasa tidak nyaman pada pengunjung. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak harus lebih baik dibanding dengan yang diberikan oleh petugas bank. Lokasi mobil pelayanan pajak yang ada di pusat perbelanjaan harus selalu berada di satu tempat yang sama, demi memudahkan masyarakat untuk mendatangi lokasi.

Peneliti menilai BPPRD selaku badan yang melaksanakan inovasi tersebut harus melakukan evaluasi dari kebijakan yang dibuatnya terkait dengan inovasi pelayanan pembayaran pajak. Menurut Jones kebijakan dipandang sebagai pola yang berurutan, maka evaluasi kebijakan adalah tahap akhir dalam proses kebijakan.

Berdasarkan data-data yang ada dan hasil wawancara, peneliti menilai bahwasannya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi harus melakukan evaluasi khususnya dari segi sosialisasi inovasi pelayanan. Masih banyak wajib pajak di Kota Jambi tidak mengetahui lokasi inovasi pelayanan tersebut. Peneliti juga menilai BPPRD harus bisa meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar dengan membuat strategi-strategi yang baru.



## **B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pembayaran PBB oleh BPPRD Kota Jambi**

### **a. Kurangnya koordinasi dengan instansi pemerintah**

BPPRD menekankan pentingnya peran aktif dari camat, lurah dan ketua RT dalam mengingatkan masyarakat di lingkungannya dalam melakukan pembayaran PBB sebelum masa jatuh tempo. Pada setiap kesempatan pertemuan dengan masyarakat, BPPRD minta segera melunasi PBB untuk menghindari denda. Serta meminta lurah, camat dan ketua RT untuk mengawasi PBB di lingkungannya.

Petugas pelayanan PBB kurang melakukan pengawasan secara ketat dalam hal pembayaran PBB di masyarakat, sehingga banyak sekali masyarakat yang belum membayar. Pengawasan pembayaran PBB tidak hanya dilakukan oleh petugas pelayanan akan tetapi perlu pihak dalam hal pengawas pembayaran PBB salah satunya dari ketua RT.

Akan tetapi, saat ini ketua RT tidak mensosialisasikan pembayaran PBB pada masyarakat sekitar. Sehingga banyak sekali masyarakat yang belum membayarkan PBB. Ketua RT hanya memberikan SPPT PBB kepada masyarakat saja, ini membuat masyarakat tidak mengetahui kapan pembayaran PBB itu dilakukan.

Berdasarkan data di atas, peneliti mendapatkan masih ada koordinasi antar pemerintah masih belum optimal, koordinasi BPPRD dengan instansi lainnya seperti camat, lurah maupun ketua RT. Berdasarkan karakteristik teori New Public Management menurut Christopher Hood menekankan koordinasi dalam pelayanan untuk pemecahan unit kerja yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi dalam pelayanan publik.

### **b. Tidak validnya data subjek pajak dan objek pajak.**

Banyak sekali permasalahan yang timbul dari data SPPT PBB, antarlain data SPPT PBB ganda, subjek yang tidak diketahui, objek yang tidak diketahui, data yang tidak sesuai dengan kondisi saat ini, NJOP yang tidak sesuai data yang ada. Sehingga ini menimbulkan permasalahan baru yang terjadi.

Banyak data objek dan subjek yang belum lengkap dan akurat, ini membuat data yang ada di PBB menjadi ganda sehingga menjadi permasalahan yang serius yang harus diselesaikan secara intensif. Kemudian, objek pajak belum memiliki SPPT-PBB, objek PBB masih banyak berupa tanah kosong belum termasuk bangunan, objek PBB telah mengalami pengembangan dan perubahan bentuk. Selain itu, pendistribusian SPPT-PBB kurang tepat sasaran karena basis data belum diperbaharui menyesuaikan kondisi wilayah dan masyarakat selaku subjek pajak.

Berdasarkan data di atas peneliti mendapatkan data yang tidak akurat ini merupakan data yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah setelah adanya pengalihan kewenangan pemungutan PBB perkotaan ke pemerintah daerah dan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan data PBB ke BPPRD Kota Jambi. Hal ini menjadi persoalan yang sangat merugikan baik untuk masyarakat sebagai wajib pajak maupun Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi sebagai Pemungut Pajak.

### **c. Sarana dan prasarana kerja terbatas/belum memadai.**

Saat ini BPPRD memiliki dua armada keliling dan 1 unit mobil keliling berukuran kecil yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam membayarkan PBBnya secara langsung, mudah dan efisien. Armada tersebut berguna untuk menyisir ke permukiman masyarakat secara langsung bahkan menasar ke pasar-pasar tradisional sehingga masyarakat tidak lagi membayarkan PBBnya langsung ke kantor BPPRD.

Penyelenggaraan kebijakan pelayanan publik yang baik harus memperhatikan bagaimana sarana dan prasarana untuk pelaksanaan pelayanan tersebut. Karena sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melaksanakan pelayanan suatu organisasi publik harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk pelayanan tersebut agar tujuan dari pelayanan publik tersebut tercapai. Jika sarana dan prasarana suatu organisasi publik tidak memadai di khawatirkan akan terganggunya proses pelayanan.

d. Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah maupun tingkat pendidikan Sumber daya manusia yang ada belum cukup memadai dibandingkan dengan luasnya ruang lingkup tugas yang dijalankan oleh BPPRD. Selain itu juga dilihat dari pendidikan SDM masih banyak yang lulusan SLTA. Khususnya terkait dengan pemungutan PBB yang sangat luas subjek dan objeknya untuk wilayah Kota Jambi yang tergolong padat yaitu Kota Jambi mempunyai 11 Kecamatan dan 62 Kelurahan yang tersebar di Kota Jambi berdasarkan data jumlah pegawai BPPRD Kota Jambi sebanyak 125 orang dan pada tahun 2018 sebanyak 129.666 ribu SPPT PBB.

e. Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB

Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB terlihat dari wajib pajak yang banyak tidak membayar pajak dari tahun 2017. Kemudian, masyarakat banyak yang membayarkan PBBnya langsung ke kantor BPPRD ini yang menjadi kendala yang terdapat di masyarakat. Masyarakat juga banyak terkendala di perekonomian, yang hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari sehingga tidak bisa membayarkan PBBnya. Masyarakat juga banyak beralasan bahwa, masyarakat lainnya tidak membayarkan PBB dan pengawasan petugas dalam hal pembayaran PBB tidak ketat yang mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak membayarkan PBB tepat waktu.

Permasalahan yang paling umum terjadi di masyarakat dalam hal pembayaran PBB yakni masyarakat lupa dalam membayar PBB yang sudah jatuh tempo. Apabila sudah lewat dari jatuh tempo atau keterlambatan pembayaran PBB akan dikenakan denda sebesar 2% dari kantor pajak.

Hasil data penelitian diatas didapatkan bahwa yang membuat wajib pajak tidak membayar pajak seperti tidak adanya pengawasan yang ketat dari petugas atau dari BPPRD Kota Jambi, kurangnya pengetahuan tentang penting membayar pajak untuk pembangunan daerah, perekonomian dari wajib pajak dan wajib pajak juga mengeluhkan data SPPT yang tidak sesuai atau tagihan PBB yang jumlahnya tidak sesuai dengan kondisi saat ini.

f. Belum optimalnya sosialisasi inovasi pembayaran pajak.

Dalam pembahasan sebelumnya telah disinggung mengenai kendala dalam sosialisasi yang dilakukan oleh BPPRD yaitu lokasi yang berada ditempat terlalu ramai. Namun, ternyata terdapat temuan lain, yaitu lokasi pembayaran di pusat perbelanjaan dan mobil keliling yang terus berubah menyebabkan kebingungan bagi masyarakat.

George C. Edward III mengidentifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Zidane, 2021). Sosialisasi kebijakan merupakan suatu bentuk komunikasi kepada sasaran sebuah kebijakan publik tersebut. Jika sosialisasi program atau kebijakan tersebut berjalan dengan baik maka tujuan dari pelayanan publik tersebut akan dapat dicapai.

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi oleh BPPRD Kota Jambi timbul karena ada beberapa faktor yang

sudah peneliti jelaskan di atas. Menurut Jan Marse bahwa pelaksanaan kebijakan yang gagal disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu informasi di mana kekurangan informasi dengan mudah mengakibatkan adanya gambaran yang kurang tepat, baik kepada objek kebijakan maupun kepada pelaksana dari isi kebijakan.

### **C. Solusi Atas Tidak Tercapainya Target Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi.**

Program yang akan dilaksanakan oleh BPPRD Kota Jambi sebagai solusi dari permasalahan PBB di Kota Jambi yaitu melakukan program rutin sebagai solusi BPPRD untuk peningkatan pendapatan pajak, selain itu dengan pengetahuan RT perlu adanya peningkatan terkait cara mendata maupun hal yang berkaitan dengan PBB, dengan dilakukannya pendataan ulang dan pemutakhiran data objek dan subjek wajib PBB.

Pendataan dan pemutakhiran data objek dan subjek pajak sangat dibutuhkan dengan maksud dan tujuan dilakukannya hal tersebut, yaitu guna menghimpun data objek dan subjek pajak baru, *update* data objek dan subjek pajak yang sudah ada, sehingga didapatkan data yang valid sesuai kondisi saat ini. Dari hasil pendataan akan dibuat rekapitulasi berdasarkan jenis berupa objek pajak baru, perubahan data PBB sesuai kondisi saat ini, serta SPPT PBB bermasalah yang meliputi, SPPT ganda, subjek tidak diketahui, dan objek tidak diketahui.

Selain itu, peneliti berpendapat bahwa solusinya yaitu dengan mengevaluasi kebijakan yang telah ada untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan BPPRD Kota Jambi ataupun mempertegas hukuman bagi wajib pajak yang tidak taat membayar PBB, pengawasan dan juga bisa juga melakukan penagihan *door to door* bagi wajib pajak yang potensial.

## **KESIMPULAN**

Penerapan inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) Kota Jambi yaitu pembayaran PBB melalui mobil keliling, pembayaran PBB *goes to mall*, serta pembayaran PBB melalui bank telah dilaksanakan sejak tahun 2016. Program inovasi ini telah berjalan secara regular, namun belum optimal terutama terkait dengan penyebaran informasi keberadaan layanan kepada masyarakat. Namun demikian, pendapatan pajak dari unsur Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) belum optimal.

Hal ini disebabkan berbagai faktor, baik yang terkait langsung dengan pelaksanaan inovasi layanan maupun persoalan pendukung lainnya. Faktor penyebab munculnya kendala yang dihadapi oleh petugas pajak BPPRD Kota Jambi yaitu koordinasi antar pemerintah yang masih belum optimal, data wajib pajak dan objek pajak yang tidak valid, sarana dan prasarana kerja terbatas/belum, keahlian sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai, serta rendahnya kesadaran wajib pajak.

Solusi atas tidak tercapainya target pendapatan PBB Kota Jambi, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) akan melakukan sosialisasi pengetahuan kepada Ketua RT terkait cara pendataan maupun hal yang berkaitan dengan PBB dan membantu mengawasi wajib pajak, pendataan ulang dan pemutakhiran data objek dan subjek wajib PBB, serta mengevaluasi kebijakan yang telah ada untuk menilai sejauh mana kebijakan tersebut telah mencapai tujuan dan sasaran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANYUWANGI. *POLITICO*. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- Akbar, M. F., & Mohi, W. K. (2018). Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia). In *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Alvionita, I., Sari T., N., & Dwi F., W. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.506>
- Deby, L., Putri, M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*.
- Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. *Gadjah Mada University Press*.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Hamirul, Ariyanto, M., & Nova, E. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bogor. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Messe, M. H., & Pangkey, I. (2018). PROFESIONALITAS APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*. <https://doi.org/10.36412/ce.v2i2.769>
- Muharam, R. S. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Ratnasari, I., & Huda, S. (2018). Pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Pratama Karawang Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Keuangan*.
- Renniwyaty Siringoringo, I. S. (2018). Tinjauan Umum Mengenai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Restribusi Daerah Tentang Pajak Restoran. *Jurnal Cahaya Keadilan*. <https://doi.org/10.33884/jck.v6i2.871>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Santoso, A., & Okta, R. T. (2020). PROFESIONALITAS PERANGKAT DESA PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA BADEAN BANGSALSARI. *Majalah Ilmiah DIAN ILMU*. <https://doi.org/10.37849/midi.v19i2.185>
- Suarjana, A., Partika, I. D. M., Jaya, I., & ... (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak. *Jurnal Bisnis Dan ....*

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*.  
<https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>

Zidane, R. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM WAJIB BELAJAR 9 TAHUN DI KABUPATEN BOGOR (Studi Kasus Kecamatan Cibinong Dan Kecamatan Sukamakmur). *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*.  
<https://doi.org/10.31764/jiap.v9i1.4149>