

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.

Asas-asas pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4 yaitu:

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun ruang lingkup dalam pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 4 Pasal 5 ayat 1).

b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Pajak daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi, pasal 1 ayat (10) adalah:

Pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi, pasal 1 ayat (37) adalah:

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

Kemudian Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam pasal 1 ayat (41) adalah “Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan”.

c. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Dalam Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 112 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, pasal 13 ayat (4) menyebutkan bahwa:

Pelayanan PBB-P2 meliputi :

- 1) Pendaftaran SPPT PBB-P2 Objek Pajak Baru;
- 2) Permohonan SPPT-PBB-P2 Mutasi sebagian/seluruhnya objek dan subjek;
- 3) Permohonan surat keterangan NJOP;
- 4) Permohonan salinan SPPT;
- 5) Permohonan keterangan lunas PBB-P2; dan

- 6) Permohonan penundaan jatuh tempo pembayaran PBB-P2.
- 7) Permohonan pengurangan;
- 8) Permohonan keberatan;
- 9) Permohonan pengembalian;
- 10) Permohonan pembatalan SPPT;
- 11) Permohonan pembetulan SPPT;
- 12) Permohonan pengurangan sanksi administrasi;
- 13) Permohonan pembayaran angsuran Pajak;
- 14) Permohonan kompensasi; dan
- 15) Pemeliharaan basis data PBB-P2 dan permohonan aktivasi NOPD.

d. Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Dalam Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, pasal 3 ayat (1) menyebutkan bahwa:

Objek BPHTB yaitu Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, yang meliputi:

- 1) Pemindahan hak karena jual beli; tukar-menukar; hibah; hibah wasiat; waris; pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lain; pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan; penunjukan pembeli dalam lelang; pelaksanaan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap; penggabungan usaha; peleburan usaha; pemekaran usaha; atau hadiah;
- 2) Pemberian hak baru karena kelanjutan pelepasan hak; atau di luar pelepasan hak yaitu meliputi hak milik; hak guna usaha; hak guna bangunan; hak pakai; hak milik atas satuan rumah susun; dan hak pengelolaan.

2. Tinjauan Teori

a. Administrasi Publik

Ruang lingkup ilmu administrasi dilihat dari tujuan penyelenggaraan kegiatan dapat dibagi kedalam tiga golongan, salah satunya yaitu administrasi negara (*public administration*) (Indradi, 2006). Ruang lingkup administrasi publik menurut Keban 2004 dalam Harbani Pasolong (2019), “meliputi: (1) kebijakan, (2) organisasi, (3) manajemen, (4) moral dan etika, (5) lingkungan, dan (6) akuntabilitas”.

Harbani Pasolong (2019) mengemukakan bahwa “administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.” Kemudian menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2019), “administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan memberikan pemahaman terkait hubungan pemerintah dengan masyarakat.” Sedangkan administrasi publik menurut Rossenbloom dalam Harbani Pasolong (2019) adalah “pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Peran administrasi publik dalam masyarakat menurut Gray dalam Harbani Pasolong (2019) adalah:

- 1) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
- 2) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

b. Pelayanan Publik

Agus Dwiyanto (2005) mendefinisikan bahwa “pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara”. Menurut Mahmudi (2019), “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Kemudian didukung oleh pendapat Moenir (2015) yang mengartikan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan

metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2019) adalah “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Adapun menurut Sinambela (2006) menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan. Fitzsimons dalam sinambela (2006) menyebutkan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

c. Program

Program dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelum dilaksanakan. Menurut Joseph S. Wholey, Harry P. Hatry dan Kathryn E Newcomer (1994) mengemukakan bahwa, “program dapat didefinisikan sebagai seperangkat sumber daya dan kegiatan yang diarahkan pada satu atau lebih tujuan bersama”. Menurut Suharsimi Arikunto (2012) mendefinisikan “program sebagai suatu kegiatan yang direncanakan dengan seksama”. Sedangkan Menurut Farida Yusuf

Tayibnapi (2013) mendefinisikan “program sebagai segala sesuatu yang dicoba lakukan seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh”

Dalam sebuah program, terdapat tahapan pengelolaan program yaitu berupa perencanaan program, pelaksanaan program dan evaluasi program.

1) Perencanaan Program

Menurut Hadari Nawawi (2003) mengemukakan bahwa, “perencanaan merupakan proses pemilihan dan penetapan tujuan, strategi, metode, anggaran, dan standar (tolak ukur) keberhasilan suatu kegiatan”. Menurut Djudju Sudjana, (2008), “perencanaan yaitu proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan tentang tindakan yang akan dilakukan pada waktu yang akan datang”.

Perencanaan program dapat diartikan dengan mempersiapkan program secara matang. Proses perencanaan yaitu menentukan tujuan, strategi dan segala hal yang berhubungan dengan pelaksanaan program. Perencanaan program dapat dikatakan sebagai strategi pelaksanaan sebuah program untuk mencapai tujuan program tersebut. Perencanaan program memiliki 5 komponen yaitu, tujuan, anggaran, strategi, metode dan tolak ukur.

2) Pelaksanaan Program

Menurut Hadari Nawawi (2003) mengemukakan bahwa “pelaksanaan merupakan tahapan lanjutan dari tahapan perencanaan, pelaksanaan merupakan upaya untuk mewujudkan perencanaan dalam wujud kegiatan”. Dalam teori fungsi manajemen menurut George R. Terry, pelaksanaan dapat diartikan sebagai penggerakkan, hal ini didukung oleh Didin Kurniadin (2012) yang mendefinisikan “pergerakan (actuating) sebagai tindakan untuk memulai, memprakarsai, memotivasi dan mengarahkan, serta mempengaruhi para pekerja mengerjakan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi”.

Pelaksanaan program dapat dikatakan sebagai kelanjutan dari perencanaan program. Setelah perencanaan program telah ditetapkan, selanjutnya program dilaksanakan dengan acuan dari perencanaan tersebut.

3) Evaluasi Program

Menurut Djudju Sudjana (2008) mengemukakan bahwa “evaluasi program adalah kegiatan sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data sebagai masukan untuk pengambilan keputusan”. Tujuan evaluasi yaitu untuk mengetahui sejauh mana program tersebut berhasil dan dampak yang dihasilkan dari program tersebut. Adapun tujuan evaluasi yang dikemukakan oleh Djudju Sudjana (2008), yaitu:

- a) Memberikan masukan bagi perencanaan program.
- b) Menyajikan masukan bagi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tindak lanjut, perluasan, atau penghentian program.
- c) Memberi masukan bagi pengambilan keputusan tentang modifikasi atau perbaikan program.
- d) Memberi masukan yang berkenaan dengan faktor pendukung dan penghambat program.
- e) Memberi masukan untuk kegiatan motivasi dan pembinaan (pengawasan, supervise, dan monitoring) bagi penyelenggara, pengelola dan pelaksana program.
- f) Menyajikan data tentang landasan keilmuan bagi evaluasi program pendidikan luar sekolah.

Evaluasi program dapat diartikan sebagai proses menganalisis program dengan membandingkan hasil program dan tujuan program semula yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program. Evaluasi program merupakan proses yang berkelanjutan dan sistematis untuk mengumpulkan dan menyajikan informasi mengenai suatu program yang digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun membuat program selanjutnya.

d. Efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (2001), “efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar

ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijakankan”. Efektivitas menunjukkan hasil keberhasilan terhadap tercapai tidaknya sasaran yang diinginkan dan telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya (Erna Maeyasari, 2012).

Menurut Mahmudi (2019), “efektivitas adalah hubungan antara output terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi (sumbangan) output, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”. Hal ini juga didukung oleh pendapat Beni (2016) yang mengemukakan bahwa, “efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, prosedur dari suatu organisasi”. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan operasi pada sektor publik, sehingga dapat dikatakan efektif apabila suatu kegiatan mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Sedangkan efektivitas menurut Mardiasmo (2017), “adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif”. Adapun efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell (1989) adalah:

efektivitas program dapat dijalankan melalui keahlian operasional dalam melakukan program kerja yang sesuai dengan tujuan, efektivitas secara komprehensif dimaksud sebagai tingkat keahlian suatu organisasi sanggup melakukan tugas pokok ataupun mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut teori Campbell terdapat 5 indikator pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu

lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1989).

Indikator untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat berdasarkan indikator yang disampaikan oleh Campbell (1989) yaitu:

- 1) Keberhasilan program: efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Keberhasilan sasaran: efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek sasaran, artinya efektivitas dapat diukur dengan ketercapaian sasaran dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Kepuasan terhadap program: kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, sehingga dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.
- 4) Tingkat input dan output: efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan dengan keluaran. Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.
- 5) Pencapaian tujuan secara menyeluruh: keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas program.

Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga, untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program/kegiatan diperlukan adanya ukuran-ukuran efektivitas. Sedangkan Menurut Budiani (2007) mengemukakan indikator pengukuran efektivitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan sasaran program, yaitu keadaan dimana program yang dijalankan dengan sasaran yang ingin dicapai sesuai. Ketepatan sasaran lebih berorientasi pada program terhadap individu yang mana ketepatan sasaran dijadikan acuan untuk mengukur keberhasilan

suatu program. Jika program tersebut sesuai dengan sasaran, maka program tersebut berjalan dengan baik, tetapi jika program tersebut tidak sesuai dengan sasaran maka akan menghambat berjalannya program tersebut.

- 2) Sosialisasi program, yaitu kemampuan agar pelaksana dalam memberikan informasi kepada sasaran program. Keberhasilan suatu program dipengaruhi oleh pengetahuan tentang program tersebut. Informasi yang diberikan kepada sasaran harus tersampaikan dengan baik supaya program tersebut dapat dicapai tujuannya dengan sasaran yang tepat.
- 3) Tujuan Program, yaitu sejauh mana hasil yang didapatkan dari tujuan yang ingin dicapai dengan sasaran yang telah ditentukan.

Kemudian Menurut Sutrisno (2007) mengukur efektivitas program di dalam sebuah organisasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemahaman program, dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program.
- 2) Tepat sasaran, dilihat dari apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan.
- 3) Tepat waktu, dilihat dari sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan.
- 4) Tercapainya tujuan, diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan
- 5) Perubahan nyata, diukur dengan melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan indikator efektivitas berdasarkan teori Campbell dengan menganalisis 5 indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh. Pemilihan teori ini menggunakan pendapat Campbell dikarenakan peneliti ingin melihat efektivitas ini secara menyeluruh, tidak hanya keberhasilan programnya tetapi juga melihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap sebuah program yang dilaksanakan.

e. Pajak

Waluyo (2014) mengemukakan bahwa “pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma

hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”. Waluyo (2014), menyebutkan ciri-ciri dari pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

Terdapat dua fungsi pajak menurut pendapat Resmi (2019) yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi *Budgetir* (Sumber Keuangan Negara)
Pajak memiliki fungsi *budgetir*, artinya pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut dijalankan dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan pajak bumi dan bangunan (PBB), dan lain-lain.
- 2) Fungsi *Regularend* (Pengatur)
Pajak memiliki fungsi *regularend*, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Kemudian Ilyas dan Burton (2013) dalam Anesia dan Dhullo (2015) mengembangkan fungsi pajak tersebut dengan menambahkan dua fungsi tambahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi Demokrasi
Pajak adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintahan dan Pembangunan.
- 2) Fungsi Redistribusi
Fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari dengan adanya tarif

progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan lebih sedikit (kecil).

f. Kepatuhan Pajak

Harinurdin (2009) mengemukakan bahwa “kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur.”

Kepatuhan pajak menurut Simon dalam Harinurdin (2009) adalah

wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Sedangkan menurut Chaizi Nasucha dalam Robert Philip Keliat (2021), mengemukakan bahwa:

kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Robert Philip Keliat, 2021). Adapun Menurut Hamid (2013) mendefinisikan “kepatuhan pajak sebagai melaksanakan dan melaporkan seluruh hak dan kewajiban perpajakan secara benar dan diwaktu yang tepat, berdasarkan peraturan yang berlaku”. *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) dalam *Guidance Note Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance* Tahun 2004, menyatakan bahwa hasil kepatuhan (*compliance outcomes*) adalah:

- 1) *Registration*, yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri menjadi wajib pajak.
- 2) *Filling*, yaitu kepatuhan untuk mengisi laporan pajak.
- 3) *Reporting*, yaitu kepatuhan untuk melaporkan laporan pajak.

- 4) *Payment*, yaitu kepatuhan untuk membayar pajak.

Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran kewajiban perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Safri (2013), terdapat beberapa indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Membayar pajaknya tepat pada waktunya.
- 2) Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 3) Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.
- 4) Seorang wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 5) Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.
- 6) Wajib pajak harus menghitung jumlah pembayaran dan mengetahui jatuh tempo pembayaran pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan.

B. Konsep Kunci

Konsep kunci dalam penelitian ini adalah “Efektivitas Program Keluyuran dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang” dengan uraian sebagai berikut:

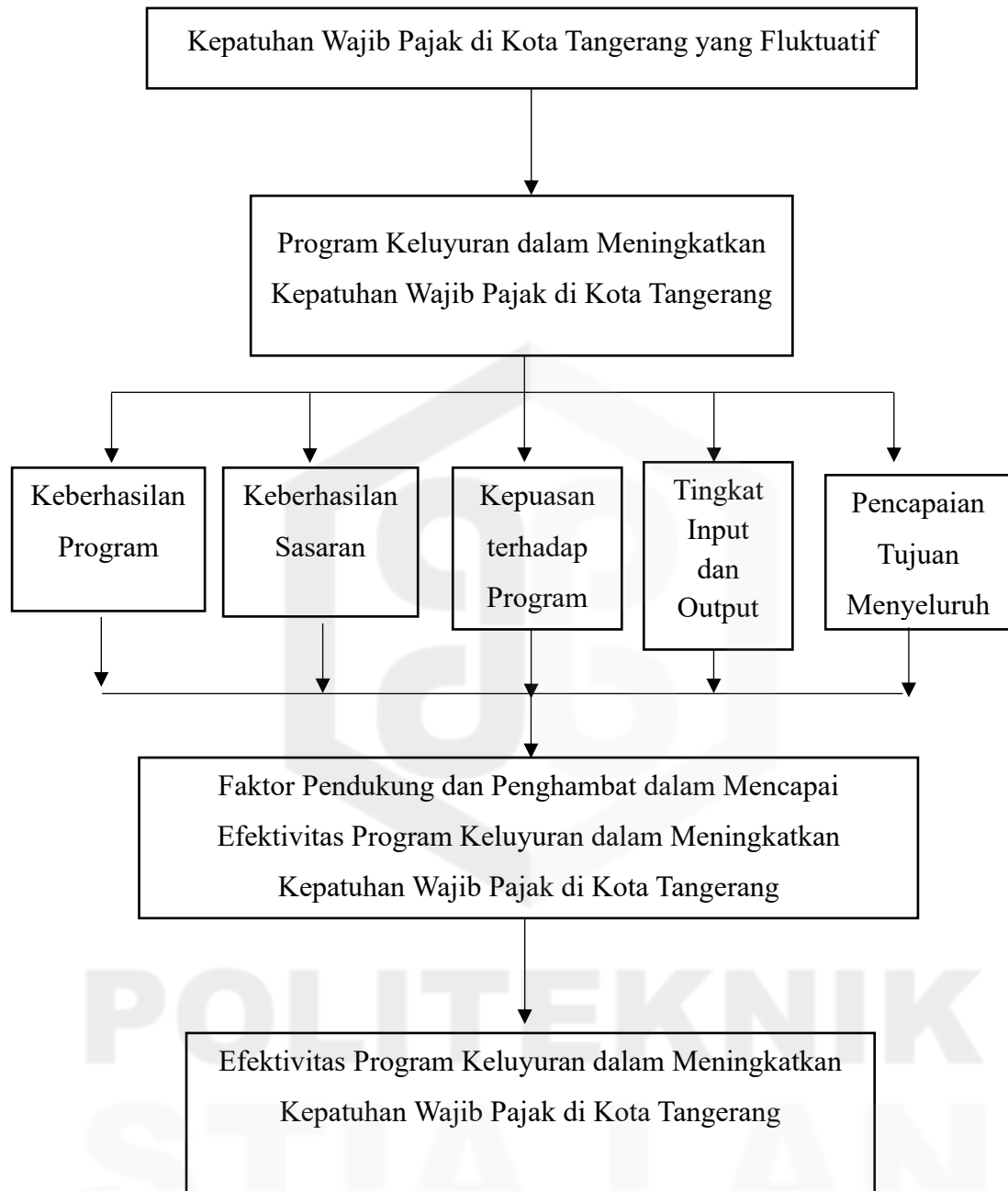
1. Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana program keluyuran berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Adapun indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Champbell yang terdiri dari:

- a. Keberhasilan Program
Keberhasilan program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana keberhasilan program keluyuran dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang.
 - b. Keberhasilan Sasaran
Keberhasilan sasaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana keberhasilan sasaran dari program keluyuran dapat tercapai.
 - c. Kepuasan terhadap Program
Kepuasan terhadap program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat kota Tangerang terhadap program keluyuran yang telah dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.
 - d. Tingkat Input dan Output
Tingkat input dan output yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat perbandingan antara input yang dijalankan dengan output yang dihasilkan dari program keluyuran.
 - e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh
Pencapaian tujuan menyeluruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat hasil pencapaian tujuan dari program keluyuran yang telah dijalankan.
2. Program Keluyuran
Program keluyuran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebuah program pemerintah kota Tangerang melalui Badan Pendapatan Daerah terkait kegiatan ekstensifikasi pelayanan PBB-P2, pelayanan BPHTB, pelayanan konsultasi dan pembayaran PBB-P2 dan BPHTB.
 3. Kepatuhan Wajib Pajak
Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang dalam melakukan pembayaran PBB-P2 dan BPHTB.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan pustaka dan konsep kunci di atas, kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Campbell (1989) yang diolah oleh peneliti

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif akan memberikan penjelasan data berdasarkan hasil wawancara, observasi dan telaah dokumen. Data-data pada penelitian deskriptif kualitatif akan dijabarkan dan digambarkan dengan menggunakan kata-kata (Endraswara, 2013). Menurut Silalahi, (1999), “metode penelitian deskriptif pada dasarnya bertujuan untuk menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu fenomena”. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011), “penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.”

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang datanya diperoleh melalui data verbal atau visual dalam bentuk narasi deskriptif seperti catatan tertulis, transkripsi dari rekaman dan gambar atau film (Judith Preissle dalam Cresswell, J. 1998). Penelitian kualitatif merupakan metode yang lebih mengedepankan setiap hal yang melekat pada fenomena yaitu berupa pelaku fenomena, penyebab fenomena, dampak fenomena dan hubungan fenomena (Basri Bado, 2022). Adapun pemilihan jenis metode ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam berdasarkan informasi dan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan telaah dokumen terkait efektivitas dari program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang serta faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai efektivitas program tersebut. Dengan menggunakan penelitian ini akan menghasilkan data dalam bentuk deskriptif atau narasi tertulis yang menjelaskan dan menjabarkan hasil efektivitas dari program keluyuran di Kota Tangerang berdasarkan fakta di lapangan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan sumber data pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data secara langsung dari keterangan berbagai pihak sumber utama atau objek penelitian terkait program keluyuran yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yaitu meliputi kepala bidang pelayanan, kepala sub bidang pendaftaran dan pelayanan, staff petugas bidang pelayanan dan masyarakat kota Tangerang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang melengkapi dan mendukung sumber data primer. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data dilakukan melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan program keluyuran. Data sekunder ini berupa data laporan target dan realisasi capaian penerimaan pajak PBB-P2 dan BPHTB, data tingkat kepatuhan pajak di kecamatan dan kelurahan kota Tangerang dan jurnal penelitian yang berkaitan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumen.

1. Wawancara

Esterbag dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Menurut Esterbag dalam Sugiyono (2019) menyebutkan bahwa “terdapat 3 macam-macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Sugiyono (2019) mendefinisikan bahwa “wawancara semi terstruktur adalah wawancara dimana subjek yang diteliti bisa memberikan jawaban yang bebas dan tidak dibatasi, akan tetapi subjek yang diteliti tidak boleh keluar alur dari tema yang

sudah ditentukan”. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur karena dapat lebih fleksibel untuk menambahkan pertanyaan baru berdasarkan jawaban dari informan dan mendorong diskusi yang lebih mendalam.

Informan dari wawancara ini didapatkan melalui daftar informan kunci yang memiliki kemampuan atau kapabilitas dan pengetahuan dalam memberikan informasi maupun yang terlibat langsung dalam program keluyuran untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang. Adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci Wawancara

No.	Informan	Jumlah	Alasan	Ket.
1	Kepala Bidang Pelayanan Bapenda Kota Tangerang	1	Penanggung jawab dan perancang program keluyuran	IK 1
2	Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Bapenda Kota Tangerang	1	Koordinator pelaksana program keluyuran	IK 2
3	Staff Petugas Bidang Pelayanan Bapenda Kota Tangerang	1	Pelaksana dan petugas program keluyuran	IK 3
4	Wajib Pajak Kota Tangerang	5	Pengguna program keluyuran sebagai representasi perwakilan kecamatan	IK. 4.1 IK. 4.2 IK. 4.3 IK. 4.4 IK. 4.5
Jumlah		8		

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2019), “observasi adalah kondisi yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh.” Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi non partisipatif dengan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan program keluyuran di Kota Tangerang, peneliti akan melakukan observasi dengan terlibat langsung dalam pelaksanaan

kegiatan seperti turut mengikuti tim Bapenda Kota Tangerang dalam melakukan program keluyuran dengan mengunjungi kelurahan-kelurahan dan mendatangi wajib pajak secara langsung. Adapun aspek yang akan diamati yaitu proses pelaksanaan kegiatan program keluyuran ini dan bagaimana respon wajib pajaknya serta interaksi antara petugas dengan masyarakat atau wajib pajak.

3. Studi Dokumen

Sugiyono (2019) mendefinisikan bahwa, “studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”. Studi dokumen merupakan merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik (Natalina Nilamsari, 2014).

Pada penelitian ini, studi dokumen yang digunakan adalah data yang berkaitan dengan program keluyuran yaitu data laporan target dan realisasi capaian penerimaan pajak PBB-P2 dan BPHTB, data tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan program serta dokumentasi dari program tersebut.

C. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2019) mendefinisikan bahwa, “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Menurut Purwanto (2018), “instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian”. Dalam pengumpulan data, instrumen sangat penting dalam melakukan penelitian sebagai alat ukur dan akan memberikan informasi mengenai apa yang diteliti (Sappale, 2007).

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan dibantu oleh pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman studi dokumen. Berikut instrument lainnya yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara pada penelitian ini akan berisi rangkaian daftar pertanyaan atau topik yang akan diajukan berkaitan dengan program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang kepada informan kunci. Dengan pedoman wawancara ini akan membantu peneliti untuk memperoleh informasi sesuai dengan yang diinginkan berkaitan dengan teori yang digunakan.

2. Pedoman Observasi

Pedoman observasi pada penelitian ini adalah mencakup aspek-aspek dan kriteria terkait topik yang akan diamati berkaitan dengan program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Pedoman observasi yang akan digunakan adalah lembar observasi dengan mencantumkan kegiatan terkait aspek-aspek dan indikator yang perlu dinilai dan diperhatikan, kemudian hasil dari observasi tersebut akan dijabarkan atau dinarasikan.

3. Pedoman Studi Dokumen

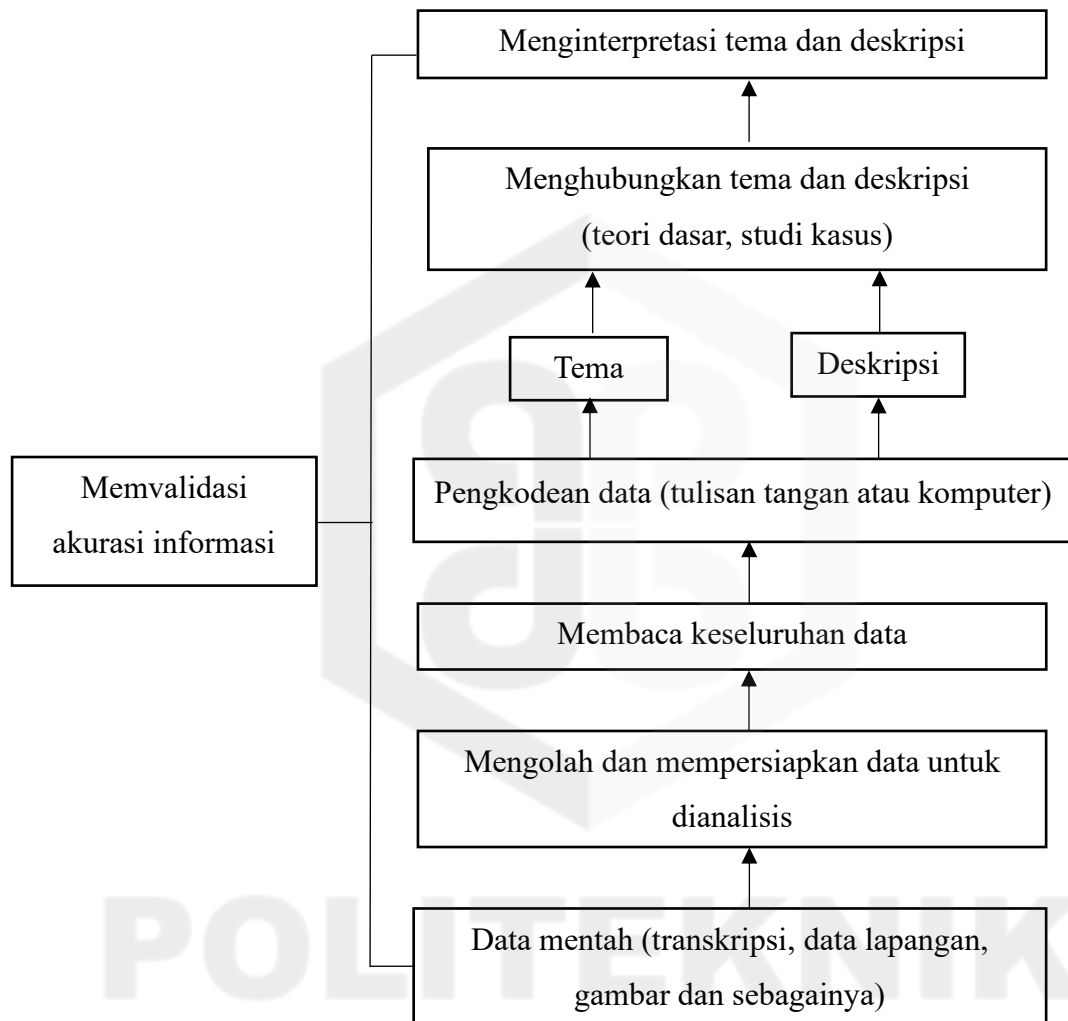
Pedoman studi dokumen pada penelitian ini akan berisi pengumpulan data dari dokumen atau bahan tertulis yang berkaitan dengan program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Pedoman studi dokumen dapat mencakup jenis dokumen yang relevan dan aspek-aspek spesifik yang perlu dinilai dan diperhatikan, kemudian hasil dari studi dokumen tersebut akan dijabarkan atau dinarasikan.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, observasi lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dan mempersiapkan data ke dalam pola untuk di analisis, menentukan apa yang penting dan yang dipelajari serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami dan tersampaikan kepada orang lain (Sugiyono, 2019). Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019) mengemukakan

bahwa, “analisis data dimulai sejak perumusan dan penjelasan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus hingga penulisan hasil penelitian”.

Teknik pengolahan data dan analisis data pada penelitian ini digunakan untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang akurat dan valid. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh John W. Cresswell.



Gambar 3.1 Analisis Data Penelitian Kualitatif

Sumber: John W. Cresswell (2009)

Berdasarkan analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Cresswell pada gambar diatas menunjukkan tahap-tahap yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Pada tahap ini data mentah yang diperoleh dari hasil transkripsi wawancara, observasi lapangan dan studi dokumen akan diolah untuk dilakukan analisis.
2. Membaca keseluruhan data. Pada tahap ini, langkah pertamanya adalah dengan memperoleh pemahaman umum terkait informasi dan makna keseluruhan. Kemudian mencatat pemikiran-pemikiran umum dari data tersebut.
3. Melakukan proses pengkodean data. Pengkodean ini merupakan proses pengelolaan materi menjadi potongan atau segmen teks sebelum memberikan makna pada informasi yang diperoleh. Proses pengkodean dilakukan dengan memberikan label kode terhadap data untuk membaginya menjadi segmen-segmen tertentu. Pada tahap ini, dilakukan dengan pengambilan data teks atau dokumen yang telah dikumpulkan selama pengumpulan data, kemudian mengelompokkan kalimat atau paragraf ke dalam kategori dan memberi label pada kategori tersebut.
4. Menggunakan hasil proses pengkodean data untuk membuat deskripsi atau tema untuk dianalisis. Analisis ini berguna dalam menyusun deskripsi pada penelitian. Deskripsi berkaitan dengan penyajian informasi secara rinci tentang orang, tempat atau peristiwa. Tema-tema adalah tema yang muncul sebagai temuan utama dalam penelitian dan harus menampilkan berbagai perspektif dari individu dan didukung oleh berbagai kutipan dan bukti spesifik. Selain mengidentifikasi tema selama proses pengkodean, peneliti juga menghubungkan tema ke dalam alur cerita seperti dalam narasi atau mengembangkannya menjadi model teoritis seperti dalam teori dasar. Tema dianalisis untuk setiap kasus individual dan lintas kasus yang berbeda seperti dalam studi kasus atau dibentuk menjadi deskripsi umum seperti dalam fenomenologi.
5. Menjelaskan bagaimana deskripsi dan tema ini akan direpresentasikan dalam bentuk narasi deskriptif kualitatif untuk menyampaikan temuan dari analisis.

6. Menginterpretasikan tema dan deskripsi. Pada tahap ini, data diinterpretasikan dan dideskripsikan. Interpretasi ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pandangan pribadi, membandingkan antara literatur dengan penemuan dan komentar atau tanggapan tentang perubahan,

Adapun untuk memvalidasi keakuratan dan keabsahan data dan informasi pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa, “triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada”. Kemudian menurut Moelong (2017) mengemukakan bahwa, “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut”. Teknik triangulasi dapat menggunakan berbagai sumber, metode, peneliti dan teori untuk memberikan bukti yang akurat dan kuat. Pada proses triangulasi ini dilakukan dengan menghubungkan bukti yang kuat dari berbagai sumber untuk menjelaskan tema atau perspektif (Cresswell: 2009). Pada penelitian ini, peneliti melakukan triangulasi dari sumber data dan metode untuk menguji validasi keakuratan data dan informasi.

1. Triangulasi Sumber Data

Peneliti akan menggali keakuratan dan keabsahan informasi data melalui sumber perolehan data wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada para informan kunci, kemudian hasil data tersebut akan dianalisis untuk mendapatkan data yang kredibel, akurat dan valid.

2. Triangulasi Metode

Peneliti akan membandingkan informasi dan data dengan metode yang berbeda. Triangulasi metode ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data lebih dari satu untuk mendapatkan data yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi dan studi dokumen. Peneliti akan membandingkan hasil wawancara yang telah diperoleh dengan hasil observasi dan studi dokumen yang telah dilakukan serta peneliti akan memeriksa

keabsahan dan keakuratan informasi dari hasil wawancara dengan hasil observasi dan juga studi dokumen.

Dalam hal ini data dan informasi di validasi dengan melakukan triangulasi sumber data dan metode agar dapat dijadikan dasar untuk penarikan hasil kesimpulan. Dengan teknik ini, data yang dikumpulkan diharapkan dapat memenuhi konsep dan teori dalam penarikan kesimpulan dan layak untuk digunakan.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Banten. Wilayah ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Tangerang di sebelah barat dan utara, Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan dan dengan Provinsi DKI Jakarta di sebelah timur. Luas wilayah Kota Tangerang hanya sebesar 164,55 km² dengan luas wilayah yang hanya sekitar 1,59% dari luas Provinsi Banten, Kota Tangerang merupakan wilayah terkecil kedua setelah Tangerang Selatan (Statistik Daerah Kota Tangerang, 2023).

Kota Tangerang memiliki 13 kecamatan dan 104 kelurahan. Berikut daftar kecamatan dan jumlah kelurahan yang ada di Kota Tangerang.

Tabel 4.1 Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Tangerang

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan
1.	Ciledug	8
2.	Larangan	8
3.	Karangtengah	7
4.	Cipondoh	10
5.	Pinang	11
6.	Tangerang	8
7.	Karawaci	16
8.	Jatiuwung	6
9.	Cibodas	6
10.	Periuk	5
11.	Batuceper	7
12.	Neglasari	7
13.	Benda	5
	Kota Tangerang	104

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tangerang

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang di mana pada BAB III pasal 3 disebutkan terkait fungsi penunjang urusan pemerintah Bidang Keuangan dan pada BAB IV pasal 5 Ketentuan lebih lanjut mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keuangan daerah dalam lingkup pemungutan PBB dan BPHTB sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, urusan pemerintahan bidang pendapatan yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan visi dan misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2019-2023 yang merupakan penjabaran dari visi Walikota Tangerang, yaitu “Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera Berakhlaqul Karimah dan Berdaya Saing”. Berdasarkan pada rumusan visi Kota Tangerang 2019-2023 tersebut, maka misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas;
2. Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan;

3. Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan.

Dari ketiga misi Kota Tangerang tersebut, Badan Pendapatan Daerah mengemban tugas melaksanakan misi kesatu, yaitu “Bersama Mengembangkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui Peningkatan Mutu Pendidikan, Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial dengan Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Profesional dan Berintegritas”. Penjelasan dari misi kesatu ini adalah bahwa pelaksanaan pembangunan akan berjalan dengan optimal apabila ditunjang oleh tata pemerintahan yang baik, akuntabel, dan transparan, didukung dengan aparatur yang mengedepankan profesionalisme, kompetensi, kualitas, transparansi, objektivitas, dan bebas dari intervensi politik dan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Tujuan misi kesatu yang terkait Badan Pengelola Pendapatan Daerah yaitu “Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, profesional dan berintegritas untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat”. Sedangkan sasaran yang ingin dicapai dari misi kesatu terkait Badan Pendapatan Daerah yaitu “Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik”.

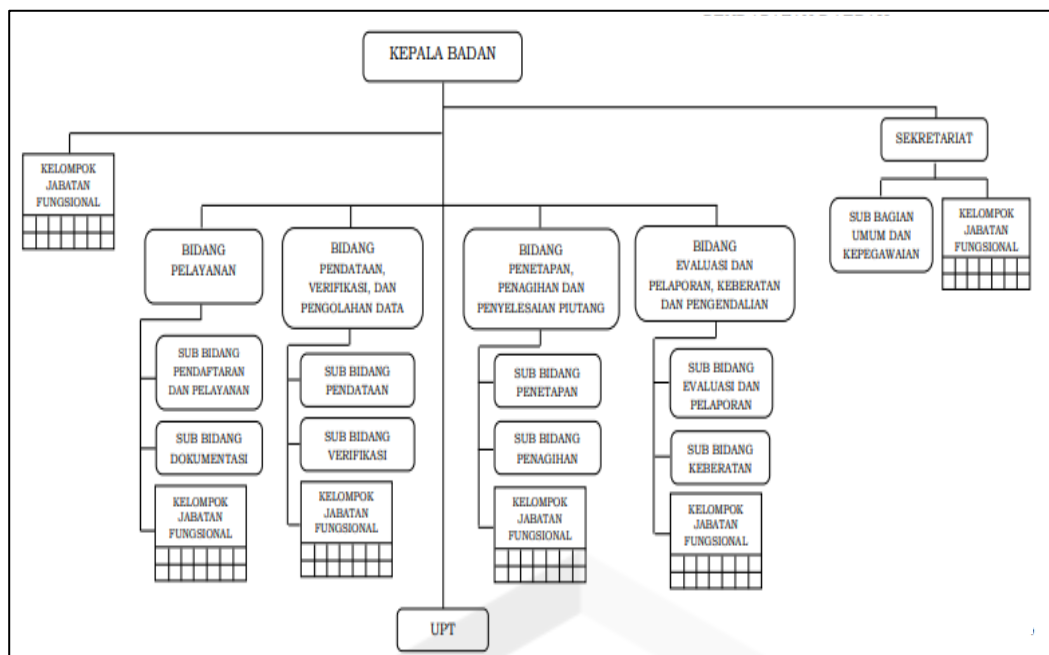
Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah pada bagian kedua di BAB II Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pasal 3. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang keuangan daerah dalam lingkup pemungutan PBB dan BPHTB sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Badan Pendapatan Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya di bidang penyusunan kebijakan pelaksanaan pemungutan PBB dan BPHTB;

2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya dibidang pendataan, penilaian dan penetapan PBB dan BPHTB;
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya di bidang PBB dan BPHTB;
4. Pengolahan data dan informasi;
5. Pelayanan PBB dan BPHTB;
6. Penagihan Pajak Daerah;
7. Pengawasan dan penyelesaian sengketa pemungutan PBB dan BPHTB;
8. Penyelenggaraan koordinasi pemungutan Retribusi Daerah dan Pendapatan Asli Daerah lainnya;
9. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan Daerah sesuai dengan lingkup tugasnya di bidang pemungutan PBB dan BPHTB;
10. Pengelolaan UPT; dan
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Tugas pokok dan fungsi tersebut menunjukkan bahwa area inti dari badan ini adalah melakukan pembangunan sarana dan prasarana serta pelaksanaan pemungutan PBB dan BPHTB; pendataan, penilaian, dan penetapan PBB; pengolahan data dan informasi PBB dan BPHTB; penagihan PBB dan BPHTB; serta pelayanan, pengawasan, dan penyelesaian sengketa pemungutan PBB dan BPHTB kepada masyarakat.

Berikut struktur organisasi di instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Sumber: Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021

Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang terdiri dari:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Pelayanan, membawahi:
 1. Sub Bidang Pendaftaran dan Pelayanan;
 2. Sub Bidang Dokumentasi;
- d. Bidang Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data, membawahi:
 1. Sub Bidang Pendataan;
 2. Sub Bidang Verifikasi;
- e. Bidang Penetapan, Penagihan, dan Penyelesaian Piutang, membawahi:
 1. Sub Bidang Penetapan;
 2. Sub Bidang Penagihan;
- f. Bidang Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian, membawahi:

1. Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan;
 2. Sub Bidang Keberatan;
- g. UPT;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Dengan visi, misi, tugas pokok dan fungsi yang dimiliki tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat kota Tangerang dalam bidang perpajakan untuk mendukung peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik.

2. Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

Dalam penyajian data penelitian ini akan menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell (1989) dengan menganalisis efektivitas berdasarkan lima indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Dengan menggunakan teori efektivitas ini diharapkan dapat melihat dan menganalisis terkait efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang. Berikut hasil penyajian data penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan studi dokumen.

a. Keberhasilan Program

Keberhasilan program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana keberhasilan program keluyuran dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa proses dan mekanisme program keluyuran ini dilakukan dengan pendekatan jempot bola dan salah satu tujuan program keluyuran ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut IK 2 mengatakan bahwa:

“Program bang baja dan nong dara keluyuran ini mekanismenya dilaksanakan secara keliling ke kantor kelurahan, ya bisa dikatakan ini adalah program pelayanan keliling jemput bola yang tujuannya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat langsung agar bisa memudahkan masyarakat ya salah satunya untuk mudah membayar pajak ataupun untuk konsultasi pelayanan pajak PBB maupun BPHTB.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh IK 1 yang menginformasikan bahwa:

“Kalau mekanismenya itu kan, program keluyuran ini berangkat dari pelayanan yang kita miliki, jadi kita melihat pelayanan yang kita miliki di Bapenda itu kan ada tiga, pertama yang dilaksanakan oleh mall pelayanan publik, kemudian di wilayah UPT timur yang berada di Cipondoh dan wilayah barat yang berada di Karawaci. Jadi awalnya kita melihat pelayanan yang ada ini, kita pikir masyarakat masih memerlukan pelayanan yang mana kita hadir secara langsung di tengah-tengah mereka. Dalam arti, kita mencoba menjemput bola untuk memberikan pelayanan PBB dan BPHTB dan inipun dalam rangka untuk mengedukasi masyarakat agar patuh dan taat pajak.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Lebih lanjut IK 1 mengatakan bahwa:

“Bang Baja dan Nong Dara Keluyuran ini secara legalitas kita ada SK nya mulai dari SK kegiatan program keluyurannya, kemudian ada surat perintahnya setiap tahun. Jadi setiap tahun sebelum pelaksanaannya itu kita membuat surat perintah mulai dari kepada unsur pejabat administrator, pengawas, ketua tim kerja serta unsur pelaksana yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atau petugas loket itu kita buat surat perintah untuk melaksanakan kegiatan program keluyuran ini. Itu dasar-dasarnya. Kemudian dari surat perintah itu barulah kita membuat mapping kegiatan, jadi program keluyuran ini akan dilaksanakan di wilayah-wilayah mana saja karena target kita kan Bang Baja dan Nong Dara Keluyuran.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan hasil observasi lapangan juga menunjukkan bahwa pelayanan program keluyuran ini dilakukan dengan mengunjungi kelurahan-kelurahan di kota Tangerang dengan ini Bapenda juga turut melibatkan dan berkoordinasi dengan petugas di kelurahan setempat. Dari hasil observasi juga terlihat bahwa pelaksanaan program ini dilakukan mulai pukul 09.00 sampai dengan 15.00

WIB. Untuk menilai keberhasilan program keluyuran ini juga dapat dilihat dari perubahan tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum adanya program dan setelah adanya program ini serta dengan melihat peningkatan yang signifikan dalam jumlah kepatuhan wajib pajak sejak program keluyuran ini diterapkan. Menurut IK 1 mengatakan bahwa:

“Bagaimanapun yang namanya program pemerintah ini pasti berimplikasi ya sedikit banyaknya, tapi nanti kan akan kita lakukan evaluasi, monitoring sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita, ya kegiatan ini jelas memiliki implikasi dan dampak terhadap peningkatan pajak, peningkatan PAD karena kita pun menjaring layanan-layanan yang berpotensi meningkatkan PAD, kemudian memberikan edukasi kepada masyarakat dan juga membuka loket pembayaran sehingga kita bisa memfasilitasi pembayaran melalui bank yang dikerjasamakan oleh pemerintah kota Tangerang.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini juga disampaikan oleh IK 2 yang mengatakan bahwa:

“Setelah adanya program bang baja dan nong dara keluyuran ini tentunya iya ada peningkatan seperti dalam segi pelayanan, masyarakat menjadi lebih terinformasi untuk mengajukan berbagai pelayanan PBB dan BPHTB dan juga dalam jumlah pembayaran pajaknya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Pernyataan yang disampaikan oleh informan kunci diatas juga didukung oleh data penerimaan pajak PBB-P2 yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan dalam jumlah kepatuhan wajib pajak setelah program keluyuran ini diterapkan.

Berikut perbandingan data penerimaan PBB-P2 sebelum adanya program yaitu dilihat dari bulan Januari sampai Juni tahun 2023, kemudian setelah adanya program yaitu dilihat dari bulan Juli sampai Desember 2023.

**Tabel 4.2 Perbandingan Data Penerimaan PBB-P2 Tahun 2023 Sebelum
Adanya Program dan Sesudah Adanya Program**

NO	BULAN	REALISASI	REALISASI	KETERANGAN
		Tahun 2023	Tahun 2024	
TARGET		520,000,000,000	540,000,000,000	
		Sebelum Program	Sesudah Program	
1	Januari	10.147.507.994	11.143.265.982	Meningkat
2	Februari	35.879.213.158	16.714.898.974	Menurun
3	Maret	212.180.997.490	66.859.595.894	Menurun
4	April	11.647.729.132	77.002.861.877	Meningkat
5	Mei	21.535.364.340	83.574.494.868	Meningkat
6	Juni	27.478.055.634	72.430.928.887	Meningkat
REALISASI		318.868.867.748	327.726.046.482	
%		61,32	60,69	
7	Juli	34.913.992.056	27.858.164.956	Menurun
8	Agustus	77.751.967.332	67.859.895.894	Menurun
9	September	82.418.550.742	83.574.494.865	Meningkat
10	Oktober	13.437.353.957	50.144.696.922	Meningkat
11	November	5.791.487.902	Belum Tersedia	
12	Desember	8.512.788.013	Belum Tersedia	
REALISASI		222,826,140,002	229.437.252.637	-
%		42.85	42,49	
TOTAL		104,17	103,18	

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Berdasarkan perbandingan data tersebut menunjukkan bahwa sebelum adanya program keluyuran ini yaitu pada bulan Januari sampai Juni tahun 2023 diperoleh jumlah realisasi penerimaan PBB-P2 sebesar 61,32% dari target yang telah ditetapkan, kemudian setelah adanya program keluyuran ini yaitu pada tahun 2023 mulai dari bulan Juli sampai Desember mengalami kenaikan sebesar 42,85%. Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan penerimaan PBB-P2 yang sebesar 42,85% juga didukung dan hasil kontribusi dari adanya masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui program keluyuran ini. Selanjutnya, dari data penerimaan PBB-P2 tahun 2023 yang setelah adanya program ini akan dibandingkan juga dengan data penerimaan PBB-P2 pada tahun 2024 bulan Januari sampai Oktober. Berdasarkan data penerimaan PBB-P2 tersebut menunjukkan bahwa setelah adanya program keluyuran yang dilakukan pada tahun 2024 dalam kurun waktu Januari sampai Oktober ini, penerimaan PBB-P2 terjadi kenaikan yang signifikan yaitu realisasinya mencapai 103,18% dan sudah melebihi target. Hal ini menunjukkan bahwa program keluyuran ini dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Selain itu, untuk melihat keberhasilan program ini juga dilihat dari data penerimaan pajak BPHTB. Berikut data target dan realisasi penerimaan BPHTB tahun 2024 pada Triwulan IV.

Tabel 4.3 Data Target dan Realisasi Penerimaan BPHTB Tahun 2024 Triwulan IV

<i>Triwulan</i>	<i>IV</i>
Target Persen	100%
Target Rupiah	652,000,000,000
Realisasi Rupiah	534,614,998,861
Realisasi Persen Target Triwulan	82.00%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Berdasarkan data penerimaan BPHTB pada tahun 2024 triwulan IV tersebut menunjukkan bahwa setelah adanya program keluyuran yang dilakukan pada tahun 2024 dalam kurun waktu Januari sampai Oktober ini, penerimaan BPHTB

justeru belum mencapai dari target yang telah ditetapkan yaitu realisasi penerimaannya sebesar 82%. Hal ini menunjukkan bahwa program keluyuran ini belum dikatakan berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak BPHTB.

b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dalam penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana keberhasilan sasaran dari program keluyuran dapat tercapai. Keberhasilan sasaran dapat dikatakan berhasil ketika program ini sudah tepat sasaran. Dalam pelaksanaan program keluyuran ini yang ingin dilihat adalah sasaran utama dari program keluyuran ini dan bagaimana menjangkau sasaran dengan adanya program. Terkait sasaran utama dari program keluyuran ini adalah masyarakat dan wajib pajak di kota Tangerang, seperti yang disampaikan oleh IK 2 yaitu bahwa: “Sasaran utamanya tentu saja masyarakat kota Tangerang atau wajib pajak yang berkewajiban untuk membayar pajak.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang). Kemudian didukung oleh pernyataan IK 1, mengatakan bahwa:

“Sasaran utama kita sebenarnya semua elemen masyarakat, tidak hanya wajib pajak PBB dan BPHTB tapi semua masyarakat yang ada di kota tangerang dan itu menjadi sasaran kita dalam memberikan pelayanan perpajakan.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Menurut IK 3 juga mengatakan bahwa: “Masyarakat atau wajib pajak kota tangerang, terutama yang jaraknya jauh dari kantor UPT.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang). Adapun melalui program keluyuran ini juga dapat dirasakan oleh semua kelompok wajib pajak. Hal tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan IK 2, mengatakan bahwa:

“Iya mendapatkan ya, karena program ini juga dilakukan sebagai upaya bapenda dalam menjangkau masyarakat terutama yang jauh dari kantor bapenda dan dari kantor UPT.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal senada juga disampaikan oleh IK 3 bahwa:

“Ya mendapatkan ya karena tidak ada perbedaan dalam memberikan layanan, pelayanan yang diberikan akan sama tergantung kebutuhan dari masyarakatnya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Untuk melihat keberhasilan sasaran ini juga dilihat dari sejauh mana sasaran yang ditetapkan dan berapa jumlah berapa jumlah wajib pajak yang sudah menggunakan program keluyuran ini. Dari yang disampaikan oleh IK 2 menyampaikan bahwa:

“Saat ini masih sedang dalam masa pengenalan program juga ya karena keluyuran ini kan masih terus berlangsung, untuk sasaran yang ditetapkan tentunya dengan harapan realisasi pajak PBB dan BPHTB kota tangerang dapat melebihi dari target ya, berhubung juga program ini baru dilakukan tahun lalu tahun 2023 jadi membantu agar melebihi target.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal senada juga disampaikan oleh IK 3 yang mengatakan bahwa:

“Karena masih terus berjalan jadi kita juga berupaya untuk proses pengenalan ke masyarakat terkait program keluyuran ini, namun sejak pertama dilaksanakan yaitu pada juli 2023 antusiasme masyarakat terbilang cukup tinggi.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian dari IK 1, diperoleh informasi bahwa:

“Kalau target utamanya ini kan sebenarnya kita ini pelayanan tambahan ya bagaimana kita mencoba hadir itu adalah target kita untuk hadir dan bisa memberikan pelayanan secara langsung jemput bola. Itu target utamanya. Kalau target jangka panjangnya, masyarakat bisa memanfaatkan pelayanan ini lebih besar lagi, dalam arti masyarakat bisa tau dan mau memanfaatkan program keluyuran ini, mumpung kita ada di dekat wilayah mereka dan memanfaatkan kehadiran pelayanan melalui keluyuran ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Selanjutnya terkait jumlah sasaran wajib pajak yang tercapai dan sudah menggunakan program keluyuran ini yaitu seperti yang disampaikan oleh IK 2 menginformasikan bahwa:

“Untuk tahun 2023 sudah banyak sekitar 380 sampai 400 wajib pajak yang menggunakan program keluyuran ini. Kalau pertahun 2024 ini belum tahu

data pastinya berapa ya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Selain itu, diperoleh informasi bahwa program ini memang diprioritaskan untuk wilayah yang jauh dari kantor pelayanan Bapenda, seperti yang disampaikan oleh IK 1, yaitu:

“...tapi kalau untuk wilayah kelurahannya itu kita mapping lagi dan pilih lagi, mana wilayah-wilayah kelurahan yang memang membutuhkan pelayanan keluyuran ini. Misalnya wilayah Larangan dan Karang Tengah itu kan merupakan wilayah-wilayah yang jauh dari jangkauan pelayanan Bapenda. Wilayah tersebut ke UPT Timur jauh, ke UPT Barat juga makin jauh. Biasanya kita menyisir ke wilayah-wilayah yang memang agak jauh untuk menjangkau pelayanan kita jadi kita hadir lebih maksimal ke wilayah itu, karena kalau wilayah-wilayah yang dekat jangkauan hadirnya misalnya UPT Barat, UPT Timur, MPP seperti wilayah Cipondoh, Tangerang, Karawaci ya itu tidak jadi prioritas utama tetapi pada dasarnya kita akan hadir juga di wilayah itu. (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan observasi yang dilakukan, dilihat dari unggahan jadwal keluyuran di media sosial Bapenda juga menunjukkan bahwa program keluyuran ini lebih sering dilakukan di wilayah yang jangkauannya jauh dari kantor pelayanan Bapenda dan kantor UPT, meskipun demikian wilayah yang terjangkau atau yang dekat dengan jangkauan pelayanan juga tetap didatangi dan diadakan jadwal keluyuran ke wilayah tersebut. Adapun berdasarkan data yang mendukung keberhasilan sasaran ini yaitu dilihat dari wilayah kecamatan atau kelurahan yang jumlah kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajaknya masih rendah. Berikut data penerimaan pajak pada tingkat kecamatan di Kota Tangerang Tahun 2023.

**Tabel 4.4 Data Penerimaan Pajak Tingkat Kecamatan Kota Tangerang
Tahun 2023**

NO	KECAMATAN	KESELURUHAN	
TOTAL PENERIMAAN		TRANSAKSI	NOMINAL
		528,033	541,695,007,749
1	CILEDUG	44,802	12,463,554,531
2	TANGERANG	49,937	54,788,764,992
3	LARANGAN	54,255	18,844,745,144
4	BATUCEPER	16,666	26,761,348,255
5	KARANG TENGAH	36,411	23,346,354,096
6	KARAWACI	46,301	37,421,962,745
7	CIPONDOH	72,579	42,417,211,374
8	NEGLASARI	20,204	19,908,983,466
9	PINANG	66,110	86,784,896,771
10	JATIUWUNG	18,019	49,132,021,230
11	CIBODAS	40,991	33,518,817,315
12	P E R I U K	40,782	20,816,834,908
13	B E N D A	20,976	115.489,512,923

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa wilayah kecamatan yang kepatuhan wajib pajaknya masih rendah yaitu wilayah kecamatan ciledug, kecamatan larangan, kecamatan karang tengah, kecamatan neglasari dan kecamatan periuk. Dari data tersebut mendukung dari hasil wawancara bahwa program ini sudah disasarkan ke wilayah yang kepatuhan wajib pajaknya

rendah. Dalam hal ini keberhasilan sasaran dapat dikatakan berhasil karena sudah sesuai sasaran.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat kota Tangerang terhadap program keluyuran yang telah dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Pada dasarnya melihat efektivitas dari suatu program atau kegiatan juga ditentukan oleh kepuasan dari pengguna program tersebut. Kepuasan dari masyarakat atau wajib pajak terhadap program keluyuran ini dilihat berdasarkan indikator kepuasan masyarakat yang dilihat dari bagaimana tanggapan masyarakat atau wajib pajak terkait persyaratannya, sistem mekanisme dan prosedurnya, waktu penyelesaian, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh IK 4.1, mengatakan bahwa: “Saya merasa layanan yang diberikan udah cukup baik dan saya merasa terbantu.” (wawancara tanggal 17 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jatake). Menurut IK 4.2 juga menyampaikan bahwa: “Menurut pengalaman yang saya terima layanannya udah oke dan bagus.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar). Hal senada juga disampaikan oleh IK 4.3, mengatakan bahwa: “Secara keseluruhan, saya merasa cukup puas ya dengan layanan yang diberikan dan petugasnya selalu siap membantu.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Larangan Indah). Kemudian IK 4.5 bersependapat juga bahwa: “Tanggapan saya terhadap layanan udah lumayan baik. Petugasnya juga membantu sekali dan gampang dimengerti.” (wawancara tanggal 29 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jurumudi). Selanjutnya, dari IK 4.4 mengatakan bahwa: “Layanan program keluyuran ini yang saya rasakan udah bagus, cukup membantu saya.” (wawancara tanggal 28 Oktober 2024 di Wilayah Kantor UPT Timur). Selain itu, berdasarkan tanggapan masyarakat dan wajib pajak terkait bagaimana persyaratan, sistem

mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan jenis pelayanan dari program keluyuran ini disampaikan oleh IK 4.1 yang menyampaikan bahwa:

“Saya pikir persyaratannya mudah dipahami soalnya juga saya udah cukup sering berkonsultasi PBB dan engga sulit, cuma harus isi formulir sama daftar hadir aja. Kalau saya merasa lumayan cepat sesuai kebutuhan saya juga, cuma perlu menunggu antrian aja. Saya juga merasa terbantu banget ya soalnya lebih enak aja engga perlu jauh-jauh jadi langsung ke kelurahan dekat saya aja dan kebetulan saya juga ada perlu jadi sekalian aja.” (wawancara tanggal 17 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jatake).

Pendapat lain juga dikemukakan oleh IK 4.3 mengemukakan bahwa:

“Kalau buat persyaratan, ada beberapa dokumen yang perlu disiapkan, seperti formulir pendaftaran dan data SPT pajaknya. Saya rasa, persyaratan ini cukup jelas dan mudah dipahami. Saya engga mengalami kesulitan ya, saya cukup mendaftar dan menyampaikan keperluan saya lalu menunggu antrian. Semuanya jelas dan petugasnya juga siap menjelaskan jika ada yang kurang jelas. Penyelesaian layanan terbilang cepat. Saya gak perlu menunggu lama, dan semua prosesnya berjalan lancar. Jadi, ya, saya merasa terbantu.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Larangan Indah).

Kemudian menurut pendapat dari IK 4.5 juga menyampaikan bahwa:

“Persyaratannya sih engga ribet, engga sulit justru saya merasa prosedurnya jelas dan mudah diikuti. Untuk waktunya saya rasa cepat juga. Saya merasa terbantu sekali ya dengan adanya layanan ini bisa mudah untuk bertanya langsung ketika ada kunjungan bapenda ke kelurahan. Saya rasa layanan yang diberikan udah sesuai dengan kebutuhan saya.” (wawancara tanggal 29 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jurumudi).

Pendapat lain juga diberikan oleh IK 4.4 yang mengatakan bahwa:

“Syarat umumnya gampang dimengerti, prosedurnya jelas dan saya sih bisa ikuti dan engga ada hambatan. Sudah lumayan cepat juga, 5 menit selesai sih kalau saya. Merasa terbantu banget jadi lebih hemat waktu aja karena jaraknya dekat. Saya rasa layanannya udah pas.” (wawancara tanggal 28 Oktober 2024 di Wilayah Kantor UPT Timur).

Pernyataan dari informan kunci tersebut memiliki pendapat yang sama bahwa pelaksanaan program keluyuran ini mendapatkan tanggapan dan respon yang positif, dilihat dari persyaratannya yang mudah dipahami, sistem mekanisme dan prosedurnya tidak sulit, waktu penyelesaiannya cepat dan jenis pelayanan dari program ini masyarakat atau wajib pajak merasa sangat terbantu.

Selanjutnya, dilihat dari kepuasan wajib pajak terkait bagaimana kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana dan prasarananya yaitu dapat diperoleh informasi dan tanggapan dari wajib pajak tersebut. Menurut Ibu IK 4.1 mengatakan bahwa:

“Sudah cukup bagus ya petugas-petugasnya dan kalo ada yang mau ditanyakan, mereka bisa menjawab dengan baik, kalo saya kurang mengerti mereka ngejelasin lagi. Sikap petugas-petugasnya sangat baik ya ke saya, mereka ramah dan saya merasa dilayani dengan baik. Sejauh ini sudah bagus sih pelayanannya. Iya udah mendukung sih, udah bagus lengkap dan lancar-lancar aja.” (wawancara tanggal 17 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jatake).

Kemudian menurut pendapat yang disampaikan oleh IK 4.4 menyampaikan bahwa: “Petugasnya sih ramah juga baik banget dan membantu. Pelayanannya juga baik dari petugas-petugasnya. Kalau sarana dan prasarananya lumayan mendukung juga.” (wawancara tanggal 28 Oktober 2024 di Wilayah Kantor UPT Timur). Pernyataan lain dari IK 4.2, yang mengatakan bahwa: “Kerja petugasnya keliatannya baik, selalu siap membantu. Sarana dan prasarana udah oke untuk mendukung pelayanan.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar). Hal yang senada juga disampaikan oleh IK 4. yang mengatakan bahwa: “Dari sikap, petugasnya baik-baik dan menyenangkan, mereka berikan layanannya juga yang santai, engga kaku jadi saya pun juga merasa nyaman ya.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Larangan Indah).

Berdasarkan pernyataan dari informan kunci tersebut menunjukkan bahwa kompetensi petugas, perilaku petugas dan sarana prasarana untuk mendukung pelaksanaan program keluyuran ini dapat dikatakan sudah baik dan mendukung. Adapun masyarakat dan wajib pajak memberikan saran dan masukan terkait aspek atau jenis layanan dari program keluyuran ini yang perlu ditingkatkan. Dilihat dari pendapat IK 4.2 yang memberikan pendapat bahwa: “Mungkin perlu lebih banyak sosialisasi biar orang-orang semua tau tentang program

pelayanan ini.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar).

Hal yang senada juga disampaikan oleh IK 4.4 yang menyampaikan bahwa: “Lebih ke sosialisasinya ya perlu ditingkatkan lagi.” (wawancara tanggal 28 Oktober 2024 di Wilayah Kantor UPT Timur). Ementara itu, IK 4.5, berpendapat bahwa:

“Terkait kunjungan ke kelurahannya aja kali ya kak perlu lebih sering dilakukan jadi kalo ada butuh pelayanan lagi engga usah jauh-jauh ke kantor.” (wawancara tanggal 29 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jurumudi).

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sikap yang diberikan petugas dalam hal ini Bapenda maupun petugas loket terlihat sangat ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta dapat mampu memberikan jawaban kepada masyarakat atau wajib pajak yang masih kebingungan. Selain itu, dilihat dari respon masyarakat wajib pajaknya terlihat antusias dari adanya program ini dan sebagian juga sudah menggunakan program keluyuran ini karena bisa memudahkan mereka untuk melakukan pelayanan pajak PBB-P2 dan BPHTB dengan jarak yang dekat dengan wilayahnya.

d. Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output dalam penelitian ini adalah untuk melihat perbandingan antara input yang dijalankan dengan output yang dihasilkan dari program keluyuran. Input yang dijalankan dari program keluyuran ini seperti terkait proses perencanaannya, alokasi sumber dayanya, anggarannya, peralatan dan fasilitas pendukung dan keterlibatan stakeholder pendukung. Adapun output yang dihasilkan yaitu peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dan pelayanannya, seperti pernyataan yang disampaikan oleh IK 1 diperoleh informasi bahwa:

“Untuk pelaksanaan program keluyuran ini dimulai dengan mempersiapkan sarana dan prasarana terkait pelaksanaan kegiatan seperti surat perintah, daftar kehadiran, konsumsi, laptop, printer, ATK, formulir, souvenir, konten iklan di sosmed dan berkoordinasi dengan pihak kelurahan terkait pemberitahuan kepada masyarakat terkait kegiatan layanan ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh IK 2, bahwa:

“Proses perencanaan dilakukan dengan menghubungi kelurahan yang akan kita datangi lalu dari kelurahannya akan memberitahukan kepada masyarakatnya. Kemudian terkait alokasi sumber daya ini maksudnya ke sarana prasarana ya dan fasilitas alat pendukung seperti perlu ada laptop, printer, formulir.”

Kemudian, menurut IK 3 mengemukakan bahwa:

“Proses perencanaan untuk program keluyuran ini biasanya disesuaikan dengan jadwal kunjungannya, biasanya kita memberikan surat perintah kepada petugas-petugas, kelurahan atau kecamatan yang akan kita datangi. Kalau alokasi seperti fasilitas sarana prasarana itu biasanya kita yang sediakan dan bawa langsung ke lokasi.”

Dalam pelaksanaan program keluyuran ini juga merupakan kegiatan yang tidak beranggaran, hal ini disampaikan oleh IK 1 yang menyampaikan bahwa:

“Kalau secara sumber daya ini kegiatan yang non budgeter ya tidak beranggaran karena kegiatan ini bagian dari kegiatan tambahan untuk memberikan pelayanan prima. Jadi kegiatan ini sebenarnya tidak dianggarkan dan secara khusus tidak ada anggarannya. Kemudian untuk sumber dayanya ya kita seluruh pegawai Bapenda, pegawai kecamatan yang akan kita kunjungi, kelurahan, dan mungkin RT, RW yang sebagai kepanjangan tangan pemberian informasi, sama bank yang bekerja sama dengan pemerintah kota tangerang dalam hal ini yaitu bank bjb.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Sementara itu, menurut IK 2 menginformasikan bahwa:

“Untuk sumber daya manusianya ya ada koordinator sebagai penanggung jawab kegiatan, petugas loket, petugas bank. Kalau anggarannya sendiri, hanya untuk konsumsi aja dan tidak ada anggaran lainnya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian terkait peralatan dan fasilitas pendukungnya, Bapenda yang menyediakan peralatan yang dibutuhkan, hal ini seperti yang disampaikan oleh IK 1 yang mengatakan bahwa:

“Kalau sarana dan prasarana itu kita bawa sendiri ya, jadi kebetulan kita menyiapkan mobil pelayanan keliling, kemudian untuk semua peralatan itu kita bawa sendiri mulai dari itu tadi kebutuhan laptop, scanner, printer dan sebagainya itu difasilitasi oleh Bapendanya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini selaras dengan IK 3 yang mengatakan bahwa:

“Distribusi peralatan dan fasilitas pendukung baik ya karena menggunakan kendaraan dinas. Biasanya juga sesuai lokasi kegiatan dan kebutuhan. Disini Bapenda bertanggung jawab dalam pengadaan dan distribusi, memastikan bahwa semua lokasi itu memiliki akses ke peralatan yang diperlukan dan kita menyediakannya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Adapun dalam pelaksanaan program keluyuran ini juga melibatkan beberapa pihak seperti yang disampaikan oleh IK 1 yaitu bahwa:

“Yang terlibat pastinya kami sebagai instansi bapenda yang mengadakan program ini khususnya bidang pelayanan, kemudian juga tentunya bapenda melibatkan pegawai di lingkungan kelurahan, kecamatan, kasi tapem dan petugas bank bjb.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal yang senada juga disampaikan oleh IK 2 yang menyatakan bahwa:

“Iya melibatkan stakeholder dari kelurahannya juga ya seperti petugas di kelurahannya karena harus selalu berkoordinasi dengan pihak keluarannya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Selanjutnya, dilihat dari output yang dihasilkan dari program keluyuran ini seperti yang diinformasikan oleh IK 1 yaitu bahwa:

“Output dari kegiatan program keluyuran ini ya itu tadi, sebenarnya sebagai wujud dari pelayanan prima. Output dari target kita iitu memberikan pelayanan tambahan yang prima kepada masyarakat dan coba hadir di tengah-tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan secara langsung atau jemput bola.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

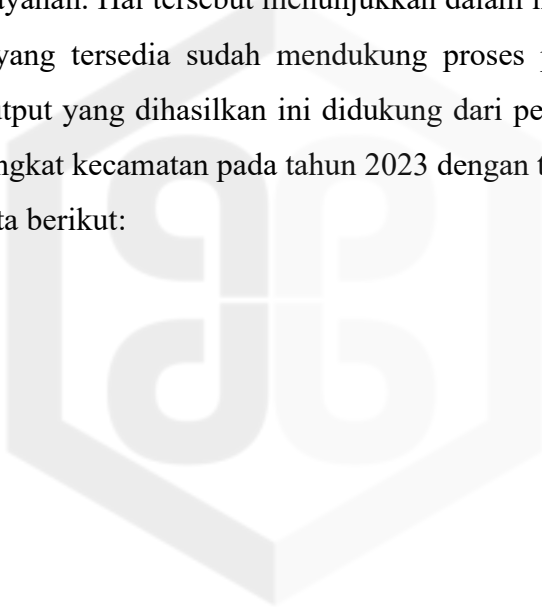
Kemudian menurut IK 2 menyatakan bahwa:

“Dari adanya keluyuran ini bisa dapatkan hasil peningkatan kepatuhan pajaknya, peningkatan penerimaan pajaknya, partisipasi masyarakat dalam membayar pajak juga meningkat, masyarakat yang menggunakan pelayanan keliling ini juga bisa merasakan manfaatnya karena ada layanan konsultasi

PBB dan BPHTB juga.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal yang senada juga dikatakan oleh IK 3 yang mengatakan bahwa: “Hasil dari kegiatan pelayanan keluyuran ini ya pastinya pembayaran meningkat dan pelayanan administrasi juga meningkat.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa ketika pelaksanaan program keluyuran ini dilakukan di lokasi kelurahannya, Bapenda menyediakan laptop, printer, formulir, keperluan alat tulis kantor, dan banner spanduk pelayanan. Hal tersebut menunjukkan dalam input ini, sumber daya dan fasilitas yang tersedia sudah mendukung proses pelaksanaannya. Selanjutnya, dari output yang dihasilkan ini didukung dari perbandingan data penerimaan pajak tingkat kecamatan pada tahun 2023 dengan tahun 2024 yang dapat dilihat dari data berikut:


POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

**Tabel 4.5 Data Perbandingan Penerimaan PBB-P2 Tahun 2023
dan Tahun 2024**

NO	KECAMATAN	Januari - Desember 2023	Januari - Oktober 2024	Persentase
		KESELURUHAN		
		NOMINAL	NOMINAL	
TOTAL PENERIMAAN		541,695,007,749	557,163,299,119	2,86%
1	CILEDUG	12,463,554,531	15,876,872,443	27,38%
2	TANGERANG	54,788,764,992	58,908,966,121	7,52%
3	LARANGAN	18,844,745,144	17,357,276,695	-7,89%
4	BATUCEPER	26,761,348,255	29,323,037,063	9,58%
5	KARANG TENGAH	23,346,354,096	26,471,739,467	13,42%
6	KARAWACI	37,421,962,745	37,427,906,443	0,02%
7	CIPONDOH	42,417,211,374	42,616,912,818	0,47%
8	NEGLASARI	19,908,983,466	22,084,160,334	10,90%
9	PINANG	86,784,896,771	85,643,032,665	1,32%
10	JATIUWUNG	49,132,021,230	45,903,793,950	-6,58%
11	CIBODAS	33,518,817,315	33,096,173,412	-1,26%
12	P E R I U K	20,816,834,908	23,000,677,043	10,47%
13	B E N D A	115.489.512.923	119.452.750.666	3,43%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa terdapat 10 kecamatan yang mengalami kenaikan penerimaan pajaknya, sedangkan 3 kecamatan mengalami penurunan yaitu di kecamatan larangan, jatiuwung dan cibodas. Namun, secara keseluruhan data penerimaan mengalami kenaikan dari tahun 2023 ke tahun 2024 yaitu sebesar 2,86%.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk melihat hasil pencapaian tujuan dari program keluyuran yang telah dijalankan. Suatu program dapat dikatakan efektif dalam pelaksanaannya apabila mampu mencapai tujuan secara menyeluruh. Efektivitas pelaksanaan suatu program diukur dari berhasilnya suatu program dalam mencapai sasaran dan target yang telah ditetapkan serta hasil yang diinginkan seperti yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan utama dari program ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung agar bisa memudahkan masyarakat dalam membayar pajak dan konsultasi pelayanan PBB-P2 dan BPHTB sehingga nantinya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat kota Tangerang. Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh IK 1, mengatakan bahwa:

“Program keluyuran berkontribusi ya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena menjangkau ke wilayah terdekat dengan wajib pajak dengan mengunjungi kelurahan-kelurahan setempat.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

IK 1 juga menambahkan, bahwa:

“Menurut saya sih ya, dengan adanya layanan keluyuran ini masyarakat semakin sadar ya untuk bayar pajak karena dilakukan dengan pendekatan jemput bola.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Pernyataan lain yaitu menurut pendapat dari IK 2 menyatakan bahwa:

“Kalau terkait program kegiatan keluyuran ini saya bisa katakan tentu berkontribusi karena dengan program ini sangat membantu dan mempermudah jangkauan masyarakat untuk membayar pajak dan mendapatkan pelayanan PBB maupun BPHTB serta pelayanan konsultasi bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi. Sehingga bisa berpengaruh juga ke peningkatan kepatuhan wajib pajaknya. Dengan kegiatan keliling pelayanan kelurahan ini dapat membuat masyarakat menjadi lebih sadar dan tahu pentingnya kewajiban membayar pajak karena dengan patuh membayar pajak pastinya membantu dan mendukung pembangunan-pembangunan kota tangerang.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal yang sama juga dikatakan oleh IK 3 yang mengatakan bahwa:

“Cukup berkontribusi juga ya karena dengan ini masyarakat dan wajib pajak bisa tau dan menyadari tentang kewajiban pajak. Seperti melalui keluyuran ini kan kita berupaya mendekatkan pelayanan langsung dengan pendekatan jemput bola kepada masyarakat tentang pajak khususnya pajak PBB dan BPHTB ya yang bapenda layani, jadi dengan kita mendekatkan mereka akan membuat mereka semakin menyadari untuk membayar pajak sebagai kewajiban.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Selanjutnya untuk melihat ketercapaian tujuan secara menyeluruh ini dilihat dari sejauh mana program ini telah mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Menurut IK 2 memberikan informasi bahwa: “Program keluyuran ini kan masih berlangsung ya, jadi kalau dilihat dari data tahun 2023 sudah cukup tercapai sih.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang). Pernyataan yang sama dari IK 3 yang menyatakan bahwa: “Sejauh ini sih saya rasa dari dilakukannya kegiatan keluyuran ini tujuan dan target tercapai ya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang). Hal tersebut didukung dari data penerimaan PBB-P2 tahun 2024 triwulan I-IV yaitu mulai dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2024 yang menunjukkan bahwa penerimaan PBB-P2 sudah melebihi target yang telah ditetapkan yaitu mencapai 103,18% dan mengalami kenaikan 2,86% dari tahun 2023. Sedangkan, dilihat dari data penerimaan BPHTB pada tahun 2024 triwulan I-IV menunjukkan bahwa penerimaan BPHTB belum mencapai target yaitu penerimaannya sebesar 82%. Selain itu, juga dilihat dari apakah ada evaluasi rutin yang dilakukan untuk menilai pencapaian tujuan program keluyuran ini, pernyataan ini dijawab oleh IK 2, yaitu:

“Setelah pelaksanaan program keluyuran ini kami melakukan evaluasi untuk menilai bagaimana kekurangannya dan hal yang perlu ditingkatkan. Sejauh ini, evaluasi kami lakukan biasanya setiap bulan.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal yang sama juga disampaikan oleh IK 3, menyampaikan bahwa: “Iya ada evaluasi rutin biasanya setiap bulan untuk mengevaluasi kegiatan ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian dari IK 3 menginformasikan bahwa:

“Evaluasi itu dilakukan khususnya di internal bidang biasanya kita mengevaluasi secara rutin, biasanya kita melalui briefing atau diskusi dan sebagainya terkait dengan kendala-kendala serta solusi yang perlu kita capai.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Adapun menilai pencapaian tujuan secara menyeluruh juga dilihat dari keterlibatan berbagai pihak dan bagaimana peran dan upaya dalam mendukung pencapaian tujuan program tersebut, seperti yang disampaikan oleh IK 2, bahwa:

“pihak yang terlibat pastinya mempunyai peran dan upaya untuk mendukung dan mencapai tujuan dari program ini. seperti peran bapenda itu kami sebagai pelaksana program yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan keluyuran tersebut. upaya yang kami lakukan dilakukan dengan mensosialisasikan segala kegiatan dan informasi di media sosial kami seperti di instagram dan website kami yang cukup aktif berbagi informasi. kemudian kami juga melakukan evaluasi kegiatan. Iya dan kami juga kerjasama juga dengan pihak kelurahan, yang paling penting kami terus tetap berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian menurut IK 3, menyatakan bahwa:

“Sebenarnya ya masing-masing kita para stakeholder berperan ya untuk mendukung pelaksanaan program keluyuran ini. Dari bapenda juga sebelum melaksanakan program kita ada surat perintahnya dulu ke beberapa stakeholder yang ikut langsung, ya jadi kita bersinergi saling support, membantu dalam pelaksanaan program keluyuran ini. Selain dari pemerintah juga, pastinya melibatkan masyarakat ya karena tujuannya ya untuk mereka, jadi peran masyarakat juga dibutuhkan seperti dari partisipasinya, kebutuhannya dan responnya dalam menerima pelayanan ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini selaras dengan pendapat dari IK 1 yang mengatakan bahwa: “Untuk mendukung capaian tujuan dari program ini, masing masing stakeholder bersinergi dalam pelaksanaan program keluyuran ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan hasil data wawancara di atas menunjukkan bahwa pencapaian tujuan menyeluruh dari program keluyuran dapat dilihat dari jangkauan sasaran dan efektivitas dalam mendekatkan layanan. Program ini berkontribusi dalam mempermudah wajib pajak, baik dalam membayar pajak maupun mengakses konsultasi pelayanan PBB dan BPHTB. Selain itu, juga diadakan evaluasi rutin yang dilakukan setiap bulan agar memastikan keberlanjutan dan peningkatan program. Bapenda sebagai pelaksana juga bekerja sama dengan kelurahan untuk mendukung keberhasilan program ini. Keberhasilan pencapaian tujuan program keluyuran ini terlihat dari peran aktif Bapenda dan pihak terkait dalam memastikan program ini mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan wajib pajak.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mencapai Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

Peneliti juga melakukan penggalian data dan informasi terkait faktor pendukung dan penghambat untuk mencapai efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang berdasarkan lima indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Berikut hasil penyajian data penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan studi dokumen.

a. Keberhasilan Program

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa pendapat terkait faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program keluyuran ini. Menurut IK 1 mengatakan bahwa:

“Kalau faktor pendukungnya kita Alhamdulillah bekerja sama dengan bank bjb terkait dengan loket kemudian juga di support oleh teman-teman di wilayah, di kecamatan, kelurahan, RT, RW dan tokoh masyarakat atau stakeholder lainnya, mereka sangat mensupport kegiatan ini. Kemudian kalau kendala ya paling kita terbatas pada sosialisasi saja. Jadi bagaimana informasi ini tersampaikan kepada masyarakat biar mereka benar-benar

memahami dan mau memanfaatkan program keluyuran ketika kita hadir di wilayah mereka.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini selaras dengan pendapat IK 3 yang berpendapat bahwa:

“Karena kita mendatangi kelurahan-kelurahan ya jadi untuk pendukungnya adanya keterlibatan dan pendukung dari beberapa pihak seperti dari kelurahannya sendiri atau kecamatan. Kita juga sosialisasikan tentang adanya program kegiatan ini sih ya karena sebelum kita ke lapangan atau ke tempat lokasi keluyuran ini kita pasti akan memberikan informasi dulu kalau kita akan ada nih kegiatan keluyuran ini. Hambatannya mungkin dari masyarakat ada yang tidak tahu ya kegiatan keluyuran ini karena kita infokannya melalui sosial media saja, baru nanti dari pihak kelurahannya akan yang infokan ke masyarakat yang tinggal disitu biasanya melalui grup di share flyernya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Sementara itu, IK 2 berpendapat bahwa:

“Untuk faktor pendukungnya itu dari partisipasi kelurahannya itu sendiri dalam penyebaran informasi agar masyarakat bisa mengetahui adanya layanan keluyuran, Kalau penghambatnya, masyarakat tidak memiliki waktu di hari kerja karena kegiatan layanan keluyuran kami ini dilakukan saat di hari-hari dan jam-jam kerja saja jadi masyarakat yang pekerja khususnya tidak memiliki waktu untuk berkunjung.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Melihat pendapat-pendapat tersebut menunjukkan bahwa dalam proses pelaksanaan program keluyuran terdapat faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat. Hal ini juga didukung berdasarkan hasil observasi lapangan peneliti yang menunjukkan bahwa pihak Bapenda Kota Tangerang ini juga melibatkan petugas di kelurahan setempat untuk berkoordinasi dan kerjasama. Dalam hal ini Bapenda didukung oleh kelurahan setempat untuk pelaksanaan program keluyuran ini. Kemudian terkait jadwal program keluyuran ini dilakukan dan jumlah kelurahan yang dikunjungi dalam pelaksanaan program ini, diperoleh informasi dari IK 3 yaitu bahwa: “Keluyuran ini dilaksanakan dalam 1 bulan 2 kali.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal selaras juga disampaikan oleh IK 2 yang mengatakan bahwa:

“Biasanya dalam satu bulan minimal sebanyak dua kali di 2 kelurahan ya. Program ini sudah dilakukan sejak tahun 2023 ya pada bulan juli untuk tahun 2023 sendiri kami bapenda sudah mengadakan keliling pelayanan ke kelurahan-kelurahan ini sebanyak 16 kelurahan dan 8 kecamatan. Untuk tahun 2024, kami masih belum tahu karena masih dalam proses juga.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Pernyataan lain disampaikan oleh IK 1 yang menginformasikan bahwa:

“Bang Baja dan Nong Dara Keluyuran ini sebenarnya merupakan program pelayanan extension ya atau sebagai pelayanan tambahan. Jadi biasanya kita minimal sebulan itu melaksanakan 2 sampai 3 hari di wilayah kecamatan dan kelurahan itu paling sedikit. Tapi kalau ada momen-momen tertentu seperti biasanya ada momen relaksasi pajak khususnya, biasanya kita lakukan relaksasi itu di bulan januari, februari dan maret karena berkaitan dan berbarengan dengan Hut Kota Tangerang itu biasanya kita lebih intens dalam arti sebulan bisa kita laksanakan sampai ya selama masa relaksasi pajak itu kita full, biasanya setiap minggu kita melaksanakan 2 sampai 3 hari selama tiga bulan itu. Kalau ketika tidak ada kebijakan relaksasi biasanya kita tetap rutin laksanakan 2 sampai 3 hari dalam satu bulan di wilayah-wilayah yang kita anggap masyarakat membutuhkan pelayanan dan kita hadir di tengah-tengah untuk memberikan pelayanan PBB dan BPHTB, konsultasi dan loket pembayaran. Untuk surat perintah kita buat satu tahun. Kalau untuk mapping sebenarnya sudah kita siapkan di satu tahun ini, tapi kan biasanya di perjalanan kita evaluasi ya awalnya mungkin kecamatan karawaci atau nanti mungkin bisa berubah lagi. Biasanya dari sub bidang nanya lagi atau berdiskusi lagi bahwa ternyata wilayah-wilayah ini yang perlu diutamakan atau kita jadwalkan lebih awal.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Lebih lanjut IK 1 juga menyampaikan terkait jumlah kelurahan yang dikunjungi dalam pelaksanaan program ini, yaitu bahwa:

“Kalau jumlah di awal dibentuknya program keluyuran ini kan di tahun 2023, kurang lebih diatas 20an dan hampir 30 kelurahan. Jadi, setiap tahun pokoknya di 13 kecamatan ini kita usahakan untuk kita datangi, tapi kalau untuk wilayah kelurahannya itu kita mapping lagi dan pilih lagi, mana wilayah-wilayah kelurahan yang memang membutuhkan pelayanan keluyuran ini. Misalnya wilayah Larangan dan Karang Tengah itu kan merupakan wilayah-wilayah yang jauh dari jangkauan pelayanan Bapenda. Wilayah tersebut ke UPT Timur jauh, ke UPT Barat juga makin jauh. Biasanya kita menyisir ke wilayah-wilayah yang memang agak jauh untuk menjangkau pelayanan kita jadi kita hadir lebih maksimal ke wilayah itu, karena kalau wilayah-wilayah yang dekat jangkauan hadirnya misalnya UPT Barat, UPT Timur, MPP seperti wilayah Cipondoh, Tangerang, Karawaci ya itu tidak jadi prioritas utama tetapi pada dasarnya kita akan

hadir juga di wilayah itu.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Sementara itu, dilihat dari hasil observasi peneliti melalui media sosial milik Bapenda menunjukkan bahwa Bapenda sudah memberikan informasi jadwal keluyuran ini tetapi jadwal keluyuran ini diberikan sehari sebelum waktu pelaksanaan. Dalam hal ini, Bapenda tidak memberikan informasi secara langsung terjadwal di satu tahun itu serta jadwal keluyuran yang disosialisasikan dan dipublikasikan melalui media sosial tidak dilakukan secara rutin setiap bulan, artinya program keluyuran ini tidak dilakukan secara terjadwal.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan kunci dan observasi peneliti tersebut, yang menjadi faktor pendukung pada indikator keberhasilan program yaitu adanya keterlibatan, dukungan dan partisipasi serta kerja sama dan koordinasi dengan berbagai stakeholder mulai dari stakeholder di kecamatan, kelurahan dan bank BJB. Adapun yang menjadi faktor penghambatnya yaitu sosialisasi yang masih terbatas terutama terkait informasi jadwal pelaksanaan program yang tidak diberikan secara langsung dalam satu tahun, melainkan diberikan sehari sebelum waktu pelaksanaan, lalu masyarakat tidak memiliki waktu di hari kerja karena program ini dilakukan ketika hari-hari kerja sehingga masyarakat yang pekerja tidak memiliki waktu untuk berkunjung ke lokasi keluyuran ini.

b. Keberhasilan Sasaran

Dalam mencapai dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa pendapat terkait faktor pendukung dan penghambat dalam menjangkau sasaran dan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya. Menurut IK 1 mengatakan bahwa:

“Kalau faktor pendukung sih itu seperti tadi ya, kita dibantu dan didukung sama semua stakeholder mulai dari kecamatan, kelurahan, bank bjb. Kita juga sudah difalitisasi untuk kegiatan ini. Untuk penghambatnya lebih pada

sosialisasi aja sih. Perlu adanya sosialisasi yang lebih masif lagi secara intens lagi agar masyarakat yang datang ini kalau bisa puluhan atau bahkan diatas 50 atau 100 gitu. Kalau pembayaran kan pasti banyak, kalau saat kebijakan relaksasi mungkin masyarakat yang melakukan pembayaran bisa puluhan atau bisa ratusan yang melakukan transaksi dengan beberapa NOP yang mereka miliki.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal ini sependapat dengan IK 3 yang menyampaikan bahwa:

“Yang mendukung seperti yang tadi ya sama adanya pendukung dari stakeholder kelurahannya, kecamatannya, bank bjb juga. Hambatannya juga masyarakat ada yang tidak tahu ya kegiatan keluyuran ini karena itu kita infokannya melalui sosial media. Menurut saya jangkauan untuk sasarannya terhambat pada informasi masyarakatnya belum sepenuhnya tahu.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian menurut pendapat IK 2, menyatakan bahwa:

“Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri faktor pendukungnya yaitu adanya giat sosialisasi yang berkaitan dengan pembayaran pajak, kita selalu mensosialisasikan melalui sosial media kalau misalnya kita akan ada kunjungan-kunjungan ke kelurahan, ada loket keliling juga jadi akses informasi kepada masyarakat lebih mudah dan tersampaikan. Kita juga sampaikan kalau ada diskon potongan PBB-P2 dan BPHTB dan pengurangan denda atau bebas denda. Dengan begitu bisa membantu masyarakat dalam membayar pajaknya dan tingkat kepatuhannya meningkat. Lalu kalau penghambatnya, dari masyarakat yang kurang kesadaran buat membayar pajak dan masyarakat terus menunda-nunda akan mengakibatkan kepatuhan pajak menjadi rendah. Dari segi kondisi ekonomi warga dan pendapatannya juga jadi hambatan” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Lebih lanjut IK 2 juga berpendapat bahwa:

“...masyarakat tidak memiliki waktu di hari kerja karena kegiatan layanan keluyuran kami ini dilakukan saat di hari-hari dan jam-jam kerja saja jadi masyarakat yang pekerja khususnya tidak memiliki waktu untuk berkunjung.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa program keluyuran ini dapat berhasil menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor Bapenda dan mencapai sebagian besar sasaran. Hal ini juga didukung dari data tingkat kepatuhan wajib pajak di tingkat kecamatan pada tahun 2023 bahwa

kecamatan yang tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah itu juga merupakan wilayah yang jauh dari kantor Bapenda dan UPT sehingga dalam hal ini Bapenda sudah memprioritaskan untuk mendatangi wilayah tersebut. Faktor pendukungnya yaitu memang program ini turut melibatkan pihak kelurahan atau kecamatan sehingga pihak tersebut juga mendukung seperti pada mensosialisasikan kembali kepada masyarakat di wilayahnya. Akan tetapi, sosialisasi itu masih terbatas dilakukan sehingga masyarakat tidak semuanya dapat mengetahui adanya kegiatan keluyuran ini. Selain itu juga, beberapa masyarakat terutama yang pekerja terhambat untuk memanfaatkan program keluyuran ini dikarenakan program ini dilakukan pada saat hari dan jam kerja.

c. Kepuasan Terhadap Program

Dalam mencapai kepuasan masyarakat kota Tangerang terhadap program keluyuran yang telah dilaksanakan ini juga tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat atau wajib pajak terdapat beberapa pendapat terkait faktor pendukung dan penghambat dari indikator kepuasan program.

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh IK 4.2, bahwa: “Lumayan cepat pelayanannya, saya juga cukup puas sama kecepatan pelayanannya.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar). IK 4.2 juga menambahkan pendapatnya terkait sikap petugas dalam memberikan pelayanannya, yaitu bahwa: “Kerja petugasnya keliatannya baik, selalu siap membantu. Sarana dan prasarana udah oke untuk mendukung pelayanan” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar). Kemudian menurut pendapat dari 4.5 juga menyampaikan bahwa:

“Persyaratannya sih engga ribet, engga sulit justru saya merasa prosedurnya jelas dan mudah diikuti. Untuk waktunya saya rasa cepat juga. Saya merasa terbantu sekali ya dengan adanya layanan ini bisa mudah untuk bertanya langsung ketika ada kunjungan bapenda ke kelurahan. Saya rasa layanan yang diberikan udah sesuai dengan kebutuhan saya.” (wawancara tanggal 29 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jurumudi).

Hal tersebut juga didukung dari pernyataan IK 4.3 yang menyatakan bahwa: “Untuk sarana dan prasarana, saya rasa sudah cukup mendukung. dan fasilitasnya memadai untuk mendukung pelayanan yang diberikan.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Larangan Indah). Adapun terkait aspek yang perlu ditingkatkan dari layanan ini atau dapat dikatakan sebagai faktor penghambat untuk mencapai kepuasan terhadap program dari para masyarakat dan wajib pajak yaitu dapat dilihat dari pendapat yang dikemukakan oleh IK 4.4 yang menyampaikan bahwa: “Lebih ke sosialisasinya ya perlu ditingkatkan lagi.” (wawancara tanggal 28 Oktober 2024 di Wilayah Kantor UPT Timur). Hal tersebut selaras seperti pendapat dari IK 4.2 yang memberikan pendapat bahwa: “Mungkin perlu lebih banyak sosialisasi biar orang-orang semua tau tentang program pelayanan ini.” (wawancara tanggal 22 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Pondok Bahar). Sementara itu, IK 4.5 berpendapat bahwa: “Terkait kunjungan ke kelurahannya aja kali ya kak perlu lebih sering dilakukan jadi kalo ada butuh pelayanan lagi engga usah jauh-jauh ke kantor.” (wawancara tanggal 29 Oktober 2024 di Wilayah Kelurahan Jurumudi).

Melihat tanggapan-tanggapan dari masyarakat yang memberikan respon positif dan terlihat bahwa mereka merasa puas, hal ini didukung oleh beberapa faktor yaitu pelayanannya yang cukup cepat, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan, sarana dan prasarana yang mendukung dan prosedur yang mudah diikuti. Sementara itu, mereka juga memberikan tanggapan terkait saran dan aspek yang perlu ditingkatkan kembali yaitu terkait jadwal kunjungan yang perlu lebih sering untuk dilakukan dan sosialisasi yang perlu ditingkatkan.

d. Tingkat Input dan Output

Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa pendapat terkait faktor pendukung dan penghambat dalam hal tingkat input dan output yaitu terkait apakah output yang dihasilkan sebanding dengan input yang telah digunakan. Menurut IK 1 mengatakan bahwa:

“Saya rasa itu sebanding ya karena program keluyuran ini saya yakin bisa memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat, tidak hanya kita berorientasi pada pendapatan daerah tapi kita pun juga harus berorientasi pada mewujudkan pelayanan yang prima.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Menurut IK 2, menyampaikan bahwa:

“Menurut saya sudah cukup sebanding karena kita sudah berupaya memberikan input yang baik dari segi perencanaannya, fasilitasnya sarananya, kerjasama antara bapenda dengan kelurahan, dengan satuan petugas layanan, dengan yang lainnya dan outputnya juga cukup bagus melihat di lapangan masyarakat juga merasa terbantu dari adanya kegiatan keluyuran ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Adapun terkait hambatan dalam penggunaan sumber daya menunjukkan tidak ada hambatan, hal tersebut dikatakan oleh IK 1, bahwa: “Sejauh ini tidak ada hambatan ya, untuk sumber dayanya sih cukup ya.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang). Demikian pula dengan pendapat dari IK 2 yang mengungkapkan bahwa: “Tidak ada hambatannya karena sumber daya sudah tersedia, kendaraan sudah tersedia, alat alat juga sudah tersedia.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa output yang dihasilkan sudah sebanding dengan inputnya. Hal ini juga sesuai dengan observasi peneliti bahwa dilihat dari sumber daya yang sudah mendukung dan saling bekerja sama dengan beberapa stakeholder. Selain itu, dari fasilitas peralatan sarana prasarana juga sudah disediakan oleh Bapenda sehingga dalam penggunaan inputnya tidak ada hambatan.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Dalam mencapai tujuan secara menyeluruh dari program keluyuran ini tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara terdapat beberapa pendapat terkait faktor pendukung dan

penghambat dalam mencapai tujuan dari program ini yaitu sebagai berikut.

Menurut IK 1 berpendapat bahwa:

“Lebih ke target sosialisasi, terhentinya dimana. Kan kita sudah infokan ya kepada camat, kasi tapem kecamatan, lurah, kasi tapem kelurahan, kepada RT, RW. Ya mungkin sih saya berfikir kendalanya bisa jadi itu dilakukannya di hari kerja jadi masyarakat itu ada kendala waktu juga. Tapi kan sebenarnya kita juga ada kegiatan CFD di hari minggu itu bisa juga diakses dan ada pelayanan online juga sebenarnya, jadi meskipun mereka tidak bisa hadir, mereka bisa melakukan pelayanan secara online baik PBB maupun BPHTB.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Kemudian dari pendapat IK 3 menyatakan bahwa:

“Faktor pendukungnya ya kita mendapatkan dukungan dari berbagai pihak stakeholder mulai dari kelurahannya atau kecamatannya, petugas-petugasnya itu kita saling bekerja sama untuk melaksanakan kegiatan keluyuran ini. Alokasi sumber dayanya juga seperti sarana prasarana yang sudah kita sediakan dan cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan kegiatan ini mulai dari laptop, printer, ATK dan kita juga ada kendaraan dinas yang digunakan untuk menuju lokasi. Kalau penghambatnya mungkin jumlah partisipasi masyarakat yang hadir ke lokasi yang perlu ditingkatkan lagi karena kita juga lakukan di waktu hari-hari kerja jadi ada aja mungkin ya masyarakat tidak memiliki waktu pada saat hari kerja.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Sementara itu, dari informasi IK 2, menginformasikan bahwa:

“Untuk tujuan dari program kegiatan keluyuran ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan konsultasi pelayanan PBB dan BPHTB ataupun membayar PBB nya dengan cara sistem jemput bola yang mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan. Iya kalau untuk mendukung pencapaian tujuan dari keluyuran ini ya dari ketersediaan masyarakatnya sendiri untuk patuh membayar pajak, ketersediaan masyarakat untuk berkonsultasi layanan pajak PBB dan BPHTB, karena tujuannya untuk masyarakat jadi pendukungnya juga harus dari masyarakat. Faktor penghambatnya menurut saya masih adanya masyarakat yang belum patuh dalam membayar pajak jadi dapat menghambat pencapaian tujuan keluyuran tersebut.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Adapun pencapaian tujuan program ini juga didukung dari keterlibatan stakeholder dan peran para stakeholder untuk mendukung program ini, seperti pernyataan yang disampaikan oleh IK 3, yaitu:

“Sebenarnya ya masing-masing kita para stakeholder berperan ya untuk mendukung pelaksanaan program keluyuran ini. Dari bapenda juga sebelum melaksanakan program kita ada surat perintahnya dulu ke beberapa stakeholder yang ikut langsung, ya jadi kita bersinergi saling support, membantu dalam pelaksanaan program keluyuran ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Hal senada juga disampaikan oleh IK 1 yaitu bahwa: “Untuk mendukung capaian tujuan dari program ini, masing masing stakeholder bersinergi dalam pelaksanaan program keluyuran ini.” (wawancara tanggal 23 Oktober 2024 di Kantor Bapenda Kota Tangerang).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan kunci, pencapaian tujuan dari program ini yaitu adanya dukungan dari para stakeholder yang masing-masing bersinergi dan berperan dalam pelaksanaan program keluyuran ini. Selain itu, untuk mendukung pencapaian tujuan dari program keluyuran ini juga perlu adanya ketersediaan masyarakatnya untuk patuh membayar pajak dan ketersediaan masyarakat untuk berkonsultasi layanan pajak PBB dan BPHTB seperti pada tujuan dari program ini yang ditujukan untuk masyarakat jadi diperlukan dukungan dari masyarakat. Adapun hambatan dalam mencapai tujuan program ini yaitu pelaksanaan program yang dilakukan pada saat hari kerja sehingga mengakibatkan masyarakat tidak memiliki waktu pada saat hari kerja.

B. Pembahasan

Tahap berikutnya pada penelitian ini adalah dengan melakukan pembahasan berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya. Pada tahap pembahasan ini, dilakukan interpretasi terhadap hasil dari penyajian data dengan merujuk pada konsep dan teori. Dalam hal ini, peneliti akan menghubungkan antara temuan hasil penelitian dengan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell (1989). Teori efektivitas program ini menjelaskan bahwa untuk menganalisis sebuah program perlu dilihat dari lima indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan

terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Dengan menggunakan teori efektivitas ini peneliti akan menganalisis terkait efektivitas dari sebuah program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang dan peneliti akan melakukan penggalan data dan informasi terkait faktor pendukung dan penghambat untuk mencapai efektivitas program keluyuran tersebut.

1. Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

a. Keberhasilan Program

Program keluyuran ini memiliki legalitas melalui SK resmi yang diperbarui setiap tahun, dalam pelaksanaannya juga dilakukan dengan membuat surat perintah terlebih dahulu kepada unsur pejabat administrator, pengawas, ketua tim kerja serta unsur pelaksana. Program keluyuran ini dilaksanakan dengan pendekatan jemput bola yang bertujuan untuk memberikan pelayanan pajak secara langsung kepada masyarakat serta mendorong dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Program keluyuran juga dirancang untuk menjangkau masyarakat di wilayah-wilayah kelurahan kota Tangerang dan wilayah yang jauh dari jangkauan kantor pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang.

Dalam efektivitas yang dinilai berdasarkan indikator keberhasilan program, kegiatan program keluyuran yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, dalam hal ini khususnya untuk pajak PBB-P2. Salah satu indikator keberhasilan program ini adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dapat dilihat dari data penerimaan PBB-P2. Data penerimaan PBB-P2 sebelum program keluyuran dimulai, yaitu pada periode Januari sampai Juni tahun 2023 menunjukkan realisasi penerimaan sebesar 61,32% dari target yang telah ditetapkan. Kemudian, setelah program keluyuran ini mulai diterapkan yaitu pada Juli sampai Desember 2023, penerimaan PBB-P2 mengalami kenaikan sebesar 42,85%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya

dampak dan kontribusi positif dari program keluyuran dalam mendorong dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya data penerimaan PBB-P2 pada tahun 2024 juga menunjukkan hasil yang signifikan. Pada periode Januari sampai Oktober tahun 2024, penerimaan PBB-P2 melebihi target dengan realisasi sebesar 103,18%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa program keluyuran dapat berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Namun, meskipun penerimaan PBB-P2 telah mengalami peningkatan yang signifikan, hasil penerimaan BPHTB pada Triwulan IV tahun 2024 menunjukkan bahwa penerimaannya belum mencapai target yaitu dengan realisasi sebesar 82%. Dalam hal ini, program keluyuran belum sepenuhnya berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak BPHTB. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun program keluyuran efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2, efektivitasnya untuk pajak BPHTB masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa program keluyuran sudah efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2, tetapi untuk mencapai efektivitas secara penuh diperlukan adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kepatuhan pajak BPHTB.

b. Keberhasilan Sasaran

Program keluyuran ini diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang dalam membayar pajak, terutama masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan Bapenda atau UPT. Sasaran dari program keluyuran ini adalah semua elemen masyarakat di kota Tangerang, khususnya masyarakat yang memiliki kewajiban dalam membayar pajak PBB dan BPHTB. Hal ini menunjukkan bahwa sasaran program keluyuran ini adalah masyarakat kota Tangerang, khususnya masyarakat yang berada di wilayah-wilayah yang jumlah kepatuhannya rendah dan yang jauh dari jangkauan kantor UPT pelayanan Bapenda. Adapun pemilihan wilayah prioritas ini dilakukan

berdasarkan jarak dan kebutuhan, terutama daerah yang sulit menjangkau UPT Timur (Cipondoh) dan Barat (Karawaci).

Dalam efektivitas yang dinilai berdasarkan indikator keberhasilan sasaran, kegiatan program keluyuran ini sudah diimplementasikan di berbagai wilayah, termasuk wilayah-wilayah yang jauh dari kantor pelayanan Bapenda yaitu seperti pada wilayah kecamatan Ciledug, Larangan dan Karang Tengah yang jaraknya cukup jauh dari kantor UPT menjadi salah satu prioritas atau sasaran utama. Hal ini dilakukan agar masyarakat di wilayah tersebut yang mungkin mengalami kendala akses bisa tetap mendapatkan pelayanan pajak. Dengan melihat adanya perhatian khusus dari Bapenda terhadap wilayah-wilayah yang sulit terjangkau menunjukkan program keluyuran telah berhasil mencapai sasarannya yang memprioritaskan wajib pajak yang wilayah tempat tinggalnya jauh dari jangkauan kantor Bapenda, UPT barat dan UPT timur sekaligus wilayah yang tingkat kepatuhannya rendah.

Berdasarkan data penerimaan pajak tingkat kecamatan kota Tangerang menunjukkan bahwa masih adanya kecamatan-kecamatan dengan kepatuhan wajib pajaknya yang rendah yaitu kecamatan Ciledug, Larangan, Karang Tengah dan Neglasari ini telah menjadi sasaran, fokus dan prioritas program keluyuran ini sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Wilayah-wilayah kecamatan tersebut juga termasuk wilayah yang jauh dari kantor Bapenda dan kantor UPT. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa program keluyuran ini telah berhasil menjangkau wilayah yang kepatuhan wajib pajaknya rendah.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa program keluyuran ini sudah berhasil dalam mencapai sasarannya dan sudah tepat sasaran yaitu mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat wajib pajak yang jauh dari kantor pelayanan Bapenda dan wilayah yang tingkat kepatuhannya masih rendah sehingga dapat dikatakan bahwa program keluyuran ini dalam mencapai dan menjangkau sasaran sudah cukup efektif.

c. Kepuasan Terhadap Program

Berdasarkan teori Campbell, kepuasan merupakan salah satu kriteria efektivitas yang berhubungan dengan sejauh mana program berhasil memenuhi kebutuhan penerimanya. Kepuasan ini dirasakan oleh penerima berdasarkan kualitas program yang diterima. Semakin baik kualitas program yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima sehingga nantinya dapat menciptakan penilaian positif terhadap pihak yang merancang dan melaksanakan program tersebut yaitu dalam hal ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

Dalam efektivitas yang dinilai berdasarkan indikator kepuasan terhadap program, program keluyuran ini mendapatkan tanggapan dan penilaian positif dari segi kemudahan persyaratan, sistem mekanisme dan waktu penyelesaian. Kepuasan masyarakat atau wajib pajak terhadap persyaratan dan mekanisme atau prosedur yang mudah ini menunjukkan bahwa program keluyuran berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari program ini, masyarakat merasa terbantu dengan layanan yang diberikan karena mudah dijangkau dengan tempat tinggal mereka sehingga tidak perlu datang jauh ke kantor Bapenda. Kemudian masyarakat juga merasa puas dengan sikap dan perilaku yang diberikan petugas dalam hal ini adalah Bapenda sebagai pemberi layanan, petugas dinilai baik, ramah dan siap menjelaskan ulang jika ada yang kurang dipahami. Dari sikap dan perilaku petugas ini dapat menjadi faktor penting untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, dalam hal ini yang diselenggarakan oleh Bapenda. Fasilitas sarana dan prasarana juga mendapatkan tanggapan positif yang dianggap sudah cukup mendukung.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap program keluyuran ini yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat atau wajib pajak. Adanya kepuasan masyarakat ditunjukkan dari tanggapan dan penilaian positif terkait kemudahan persyaratan, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian yang cepat

dan sikap perilaku petugas yang ramah dalam memberikan layanan serta fasilitas yang mendukung sehingga dapat dikatakan efektivitas dari kepuasan terhadap program sudah efektif.

d. Tingkat Input dan Output

Berdasarkan teori Campbell, efektivitas pada tingkat input dan output dapat dinilai dari perbandingan antara input dan hasil yang dihasilkan (output). Dalam efektivitas yang dinilai berdasarkan indikator tingkat input dan output yaitu input yang digunakan dalam pelaksanaan program keluyuran ini melibatkan beberapa aspek yaitu perencanaan yang menunjukkan bahwa proses perencanaan dilakukan dengan berkoordinasi kepada kelurahan yang akan menjadi lokasi pelayanan dengan memberikan surat perintah. Kemudian sumber daya, dalam hal ini Bapenda turut melibatkan stakeholder kelurahan atau kecamatan dan petugas dari bank BJB untuk mendukung dan bekerja sama dalam pelaksanaan program keluyuran. Selanjutnya fasilitas yang mencakup peralatan atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bapenda seperti laptop, printer, scanner dan ATK yang didistribusikan ke kelurahan yang akan didatangi sebagai lokasi pelaksanaan program ini dengan menggunakan kendaraan dinas.

Adapun output yang dihasilkan dari pelaksanaan program keluyuran ini adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak dan peningkatan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan sistem pendekatan jemput bola. Salah satu output utama dari program keluyuran ini adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak dan adanya peningkatan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak setelah adanya program keluyuran ini. Berdasarkan penerimaan pajak tingkat kecamatan pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan bahwa secara keseluruhan ada peningkatan penerimaan pajak sebesar 2,86%, hal ini dapat diartikan bahwa program keluyuran berperan signifikan dalam mendorong peningkatan penerimaan pajak. Kemudian dari peningkatan layanannya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan program keluyuran sudah baik yang ditunjukkan dari

adanya masyarakat yang sudah merasa puas dengan kemudahan layanan yang diberikan. Dari output yang dihasilkan menunjukkan bahwa program ini berhasil memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, meningkatkan penerimaan pajak, dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat.

Secara keseluruhan berdasarkan tingkat input dan output program keluyuran ini, dapat disimpulkan bahwa melalui proses perencanaan yang disiapkan, ketersediaan peralatan sarana dan prasarana yang memadai serta dukungan dari berbagai stakeholder, program keluyuran dapat menghasilkan output yang signifikan yaitu pada peningkatan kepatuhan wajib pajak atau penerimaan pajaknya.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Program keluyuran ini mulai diterapkan pada juli tahun 2023 yang ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan wajib pajak yang berada jauh dari jangkauan kantor Bapenda dengan memberikan pelayanan langsung atau jemput bola ke kelurahan-kelurahan di wilayah kota Tangerang.

Dalam efektivitas yang dinilai berdasarkan indikator pencapaian tujuan menyeluruh, program keluyuran ini telah diimplementasikan sesuai dengan tujuannya. Program ini berperan dalam mempermudah masyarakat untuk menggunakan layanan pajak seperti layanan konsultasi, pengajuan berkas yang dapat diajukan dan diverifikasi langsung di lokasi dan pembayaran pajak dengan pendekatan layanan jemput bola sehingga dapat membantu masyarakat membayar pajak lebih dekat. Dalam hal ini Bapenda mendatangi langsung ke kelurahan-kelurahan untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini dapat mempermudah akses layanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat atau wajib pajak dengan efisien jarak dan waktunya. Maka, dengan pelayanan yang dekat dan dapat menjangkau ini mendapat tanggapan dan penilaian positif dari masyarakat yang terlihat dari kepuasan dan antusiasme dari masyarakat dalam menggunakan program keluyuran ini. Dalam rangka menilai keefektivitas program untuk mencapai tujuan, Bapenda juga

melakukan evaluasi rutin setiap bulan untuk menilai kekurangan dan hal-hal yang perlu diperbaiki, evaluasi ini dilakukan secara internal melalui *briefing* dan diskusi untuk menyempurnakan pelaksanaan program dan agar memastikan bahwa program keluyuran ini akan terus berjalan baik sesuai rencana maupun sesuai tujuannya.

Secara keseluruhan, program keluyuran ini dapat dikatakan telah berhasil mencapai tujuannya yaitu dengan mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat untuk mempermudah dan mengakses layanan pajak yang disediakan oleh Bapenda kota Tangerang melalui program layanan jemput bola dan juga ditunjukkan dengan adanya kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak di kota Tangerang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mencapai Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang

a. Keberhasilan Program

Dalam pelaksanaan program keluyuran yang dilihat berdasarkan indikator keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya. Faktor yang mendukung keberhasilan program keluyuran adalah adanya keterlibatan dan kerjasama yang baik antara stakeholder terkait yaitu Bapenda yang merupakan sebagai perencana program dengan berbagai stakeholder, mulai dari kelurahan, kecamatan, unsur kasi tapem, RT/RW, dan bank BJB. Bapenda juga mendapat dukungan penuh dari pihak kelurahan dan kecamatan, yang turut membantu dalam pelaksanaan program. Selain itu, dari bank BJB yang turut mendukung melalui loket pembayaran. Kerja sama ini memastikan bahwa kegiatan keluyuran dapat berjalan dengan lancar. Adapun faktor yang menghambat keberhasilan program keluyuran ini, meliputi:

- 1) Sosialisasi Masih Terbatas

Sosialisasi yang diberikan masih terbatas terutama informasi terkait jadwal pelaksanaan program yang tidak diberikan secara langsung dalam satu tahun, tetapi diberikan sehari sebelum waktu pelaksanaan. Hal ini membuat masyarakat tidak sepenuhnya tahu terkait program keluyuran ini diadakan dan menyulitkan masyarakat, terutama mereka yang membutuhkan waktu lebih untuk mengatur jadwal agar dapat memanfaatkan program ini. Meskipun sebelumnya, setiap awal tahun Bapenda telah menyampaikan sosialisasi program-program kegiatan dan program-program kebijakan perpajakan. Namun, sosialisasi terkait program keluyuran secara khusus ini belum sepenuhnya dilakukan maka perlu adanya sosialisasi yang lebih masif dan secara intens.

2) Jadwal Tidak Terstruktur

Tidak adanya jadwal tahunan yang terstruktur dan informasi program tidak dipublikasikan secara rutin, dengan jadwal yang tidak dibuat secara terencana atau jadwal yang diinformasikan mendadak dapat membuat waktu sosialisasi juga menjadi terbatas. Dilihat dari informasi jadwal pelaksanaan program yang tidak diberikan secara langsung dalam satu tahun, tetapi diberikan sehari sebelum waktu pelaksanaan. Jika jadwal program hanya diumumkan sehari sebelum pelaksanaan, masyarakat tidak memiliki cukup waktu untuk merencanakan kehadiran mereka ke program pelayanan ini. Hal ini dapat mempengaruhi partisipasi dari masyarakat, terutama bagi pekerja yang memerlukan persiapan seperti mengatur waktu atau mengubah jadwal pekerjaan. Idealnya program keluyuran ini akan lebih baik dilakukan dan dijadwalkan secara terstruktur dan terencana.

b. Keberhasilan Sasaran

Pada indikator keberhasilan sasaran terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaan program keluyuran. Faktor pendukung keberhasilan sasaran program keluyuran adalah sasaran yang sudah sesuai, program keluyuran ini memprioritaskan wilayah-wilayah yang jauh dari kantor

pelayanan Bapenda sekaligus wilayah-wilayah yang kepatuhan wajib pajaknya rendah. Dalam hal ini, Bapenda telah berhasil menjangkau wilayah-wilayah tersebut dan sasaran utama dari program yang telah ditetapkan sudah sesuai dan tepat. Adapun faktor yang menghambat keberhasilan sasaran keluyuran ini adalah program keluyuran ini dilaksanakan pada hari kerja, yang seringkali bertepatan dengan jam kerja bagi sebagian besar masyarakat yang bekerja sehingga adanya keterbatasan waktu dari sebagian masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat yang bekerja sulit untuk memanfaatkan layanan ini dan tidak memiliki waktu untuk berkunjung ke lokasi keluyuran ini sehingga sasaran dari program tersebut terhambat. Masyarakat yang bekerja tidak memiliki fleksibilitas waktu untuk mengunjungi lokasi program keluyuran ini pada jam operasional yang telah ditentukan, sehingga nantinya dapat mengurangi jumlah partisipasi dari masyarakat. Mengingat, tujuan dari program keluyuran ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan, seperti pembayaran PBB dan BPHTB, serta konsultasi terkait pajak, yang di mana seharusnya dapat dinikmati dan digunakan oleh seluruh masyarakat tanpa terkendala waktu kerja.

c. Kepuasan Terhadap Program

Dalam pelaksanaan program keluyuran yang dilihat berdasarkan kepuasan terhadap program ini sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut.

Faktor yang mendukung dengan adanya kepuasan terhadap program, meliputi:

1) Kualitas Pelayanan yang Baik

Kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan memudahkan aksesibilitas pelayanan untuk masyarakat mulai dari persyaratan yang mudah dipahami, proses pelayanannya cukup cepat dan efisien, prosedur dan prosesnya juga mudah diikuti oleh masyarakat atau wajib pajak

2) Sikap Petugas yang Ramah

Sikap petugas yang ramah turut mendukung kepuasan dari masyarakat, sikap dan perilaku para petugas menunjukkan keramahan dan kesigapan dalam memberikan informasi, dan selalu siap membantu masyarakat dengan sikap yang responsif. Sikap dan perilaku dari petugas ini tidak hanya membuat masyarakat merasa nyaman, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ini melalui program keluyuran.

3) Sarana dan Prasarana yang mendukung

Sarana dan prasarana yang mendukung juga menciptakan kepuasan masyarakat terhadap program ini. Adanya ketersediaan fasilitas yang memadai seperti disediakan kursi untuk masyarakat dan perlengkapan alat pendukung yang dibutuhkan seperti laptop, print, ATK untuk membantu kelancaran dalam proses pelayanan yang digunakan untuk proses pendaftaran dan pencetakan dokumen atau SPPT terkait pembayaran pajak.

Adapun faktor yang menghambat kepuasan terhadap program keluyuran ini, meliputi:

1) Jadwal Program dan Jumlah Lokasi Kunjungan Belum Optimal

Faktor penghambat yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap program keluyuran ini yaitu adalah jadwal pelaksanaan keluyuran yang belum optimal sehingga perlu ditingkatkan kembali. Meskipun program ini sudah dijalankan dengan baik, akan tetapi dilihat dari jadwal yang kurang terstruktur menghambat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan secara maksimal karena berdasarkan hasil penelitian dari informan masyarakat pun memberikan saran terkait aspek yang perlu ditingkatkan yaitu salah satunya jadwal dari programnya yang perlu ditingkatkan.

2) Sosialisasi Masih Terbatas

Sosialisasi yang terbatas menjadi penghambat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Informasi terkait program keluyuran yang tidak dipublikasikan secara efektif dan terjadwal menyebabkan masyarakat kurang mengetahui tentang program ini karena berdasarkan hasil penelitian

masyarakatnya pun memberikan saran terkait aspek yang perlu ditingkatkan yaitu selain dari jadwalnya juga dari sosialisasinya.

d. Tingkat Input dan Output

Pada indikator tingkat input dan output terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaan program keluyuran, yaitu sebagai berikut.

Faktor pendukung tingkat input dan output, meliputi:

1) Sumber Daya yang Memadai

Dalam pelaksanaan program keluyuran ini, berbagai sumber daya manusia dilibatkan, mulai dari Bapenda, pegawai kecamatan, pegawai kelurahan, petugas bank. Setiap pihak yang terlibat memiliki tugas yang jelas dan bekerja sama untuk mencapai tujuan dari program keluyuran ini. Kemudian juga ada koordinator pelaksana dan petugas yang mengatur dan mengawasi untuk kelancaran pelaksanaan di lokasi pelayanan berlangsung. Hal tersebut dapat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan program keluyuran dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2) Fasilitas yang disediakan Mendukung

Dalam mendukung program ini, Bapenda juga telah mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung, seperti kendaraan dinas atau mobil pelayanan keliling yang dapat digunakan untuk mendistribusikan peralatan yang diperlukan, termasuk laptop, printer, dan kebutuhan alat tulis kantor. Fasilitas ini memudahkan petugas dalam melaksanakan tugasnya di lokasi dan dapat mempercepat pelayanan yang diberikan karena menggunakan teknologi digital serta masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang optimal. Adapun penyediaan fasilitas yang telah dilakukan ini berlangsung dengan baik dan tidak ada hambatan teknis.

Adapun faktor yang menghambat tingkat input dan output ini adalah kurangnya jangkauan sosialisasi, meskipun output yang dihasilkan ini sudah

sebanding dengan input karena berdasarkan hasil penelitian bahwa salah satu outputnya adalah peningkatan penerimaan pajak dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat. Namun, salah satu hambatan dalam mencapai output yang optimal ini adalah kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Walaupun program keluyuran ini untuk meningkatkan kepatuhan pajak atau penerimaan pajaknya, tetapi kurangnya penyebaran informasi terutama tentang jadwal dan lokasi maupun jenis pelayanan yang disediakan dapat menyebabkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan ini tidak mengetahui atau tidak memanfaatkannya.

e. Pencapaian Tujuan Secara Menyeluruh

Dalam pelaksanaan program keluyuran yang dilihat berdasarkan pencapaian tujuan secara menyeluruh ini sangat dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut.

Faktor pendukung pencapaian tujuan secara menyeluruh, meliputi:

1) Sinergi antar Stakeholder

Setiap pihak memiliki peran yang penting dalam mendukung pelaksanaan program keluyuran ini sehingga menciptakan sinergi yang kuat untuk memastikan program dapat berjalan dengan baik dan sesuai tujuannya. Dalam hal ini pihak kelurahan, kecamatan, kasi tapem berperan sebagai penghubung utama antara Bapenda dengan masyarakat. Mereka membantu menyebarkan informasi terkait pelaksanaan program kepada masyarakat setempat. Dukungan ini sangat penting dalam menjangkau masyarakat dan membantu memobilisasi masyarakat untuk hadir dan memanfaatkan program pelayanan keluyuran ini seperti pembayaran pajak dan konsultasi. Selain itu, bank BJB yang merupakan bank yang berkerja sama dengan pemerintah daerah kota Tangerang juga berperan dalam menyediakan loket pembayaran langsung di lokasi, dengan ini masyarakat mendapatkan kemudahan untuk membayar kewajiban pajaknya.

Adanya sinergi antara Bapenda dan para stakeholder ini menunjukkan bahwa adanya komitmen dan kerjasama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan menjadi salah satu faktor dalam mencapai tujuan dari program pelayanan yang diberikan, dalam hal ini melalui program keluyuran.

2) Adanya Evaluasi Rutin

Bapenda melakukan evaluasi setiap bulan untuk menilai proses pelaksanaan program keluyuran, evaluasi tersebut dilakukan biasanya melalui *briefing* atau diskusi terkait dengan kendala, kekurangannya dan hal yang perlu ditingkatkan, serta solusinya. Evaluasi yang dilakukan ini sebagai upaya keberkelanjutan untuk memastikan pelaksanaan program keluyuran ini berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun faktor yang menghambat pencapaian tujuan secara menyeluruh adalah sebagian masyarakat yang tidak memiliki waktu di hari kerja. Program keluyuran ini dirancang untuk memberikan pelayanan pajak secara langsung kepada masyarakat di luar kantor Bapenda atau wilayah yang jangkauannya jauh dari kantor pelayanan Bapenda, tetapi program ini dijadwalkan pada hari dan jam kerja. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat, terutama mereka yang bekerja atau memiliki kewajiban lainnya pada hari kerja tidak dapat memanfaatkan layanan ini. Sehingga masyarakat yang ingin berkonsultasi terkait pelayanan PBB maupun BPHTB dan yang ingin membayar terkendala dengan kesibukan pekerjaan atau kegiatan sehari-hari yang tidak memungkinkan mereka untuk datang dan memanfaatkan kegiatan program keluyuran pada jam yang sudah ditentukan. Kondisi tersebut menyebabkan ketidaksesuaian antara jadwal program dengan kebutuhan masyarakat yang dapat mengurangi efektivitas program dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil pembahasan dari faktor pendukung dan faktor penghambat dari kelima indikator tersebut pada umumnya memiliki kesamaan bahwa dalam mencapai efektivitas program keluyuran untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang ini didorong oleh faktor pendukung yaitu adanya kerja sama antar stakeholder yang bersinergi dalam proses pelaksanaan program keluyuran. Adanya kualitas pelayanan yang baik dari sikap dan perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan ramah dan responsif, sumber daya, fasilitas dan sarana prasarana yang juga mendukung dan memadai. Kemudian faktor penghambat dalam mencapai efektivitas program keluyuran untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang ini secara keseluruhan terdapat 3 faktor penghambat yaitu sosialisasi yang dilakukan masih terbatas, jadwal program keluyuran tidak terstruktur dan program ini dilakukan pada saat hari-hari kerja.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah dijelaskan bahwa program keluyuran ini dapat berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Namun, belum berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak BPHTB yang di mana realisasi penerimaannya belum mencapai dari target yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam mencapai efektivitas program keluyuran ini masih terdapat kendala yang menjadi hambatan dan tantangan dalam proses pelaksanaan program ini, mulai dari sosialisasi yang diberikan masih terbatas yaitu terkait informasi penjadwalan program keluyuran ini dilakukan, yang di mana jadwal pelaksanaan program ini tidak diberikan secara langsung dalam satu tahun, tetapi diberikan sehari sebelum waktu pelaksanaan. Tidak adanya jadwal tahunan yang terstruktur dan informasi program tidak dipublikasikan secara rutin, dengan jadwal yang tidak dibuat secara terencana atau jadwal yang diinformasikan mendadak dapat membuat waktu sosialisasi juga menjadi terbatas. Hal ini membuat masyarakat tidak sepenuhnya tahu terkait program keluyuran akan diadakan. Selain itu, program keluyuran yang diadakan pada hari kerja juga menjadi hambatan dalam proses pelaksanaannya, dikarenakan masyarakat yang bekerja tidak bisa

menggunakan program ini. Sehingga diperlukan upaya penyelesaian atau pemecahan masalah dari hambatan-hambatan yang terjadi.

Adapun sintesis pemecahan masalah yang dapat diusulkan dan dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program keluyuran untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kota Tangerang, yaitu sebagai berikut.

1. Meningkatkan Sosialisasi

Sosialisasi terkait program keluyuran secara khusus ini belum sepenuhnya dilakukan maka perlu adanya sosialisasi yang lebih masif dan secara intens. Sosialisasi perlu ditingkatkan kembali baik secara *offline* maupun *online*. Sosialisasi secara *offline* dapat dilakukan dengan mengadakan forum sosialisasi di tingkat kecamatan dan kelurahan yang turut melibatkan RT/RW dan tokoh masyarakat, melakukan penyuluhan langsung kepada masyarakat di acara rutin seperti rapat warga atau kegiatan komunitas, kemudian dengan pengumuman resmi melalui spanduk, poster dan brosur. Hal tersebut dapat menjangkau masyarakat secara langsung, terutama masyarakat yang kurang mengerti dengan teknologi digital.

Sementara itu, sosialisasi secara *online* dapat dilakukan melalui media sosial Bapenda, website Bapenda dan pesan grup untuk menyampaikan informasi jadwal terkait pelaksanaan program keluyuran kepada masyarakat dengan dikoordinasikan oleh RT/RW, kelurahan hingga kecamatan. Hal ini akan memungkinkan penyebaran informasi dapat lebih luas dan cepat. Metode sosialisasi dengan cara *offline* dan *online* ini dapat memastikan bahwa berbagai segmen masyarakat terinformasi dengan baik terkait adanya pelaksanaan program keluyuran ini.

Adapun jadwal sosialisasi secara *offline* dan *online* yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.6 Jadwal Sosialisasi

Periode Sosialisasi	Jenis Sosialisasi	Kegiatan	Metode Sosialisasi
Januari	Tahunan	Rapat koordinasi dan sosialisasi program keluyuran antara Bapenda, Kecamatan, Kelurahan, RT/RW dan tokoh masyarakat	Forum sosialisasi secara langsung
Setiap Bulan	Bulanan	Penyuluhan langsung di Kelurahan atau Kecamatan	Forum sosialisasi
Setiap Minggu	Mingguan	Menginformasikan jadwal program dan kegiatan berjalan ke masyarakat	Forum sosialisasi, media sosial, pengumuman resmi melalui pesan grup
Acara Tertentu	Sosialisasi khusus	Melakukan sosialisasi di acara kegiatan seperti HUT Kota Tangerang, HUT RI, Car Free Day dan ketika ada kebijakan relaksasi pajak	Media sosial, spanduk, poster dan brosur serta papan informasi

Sumber: diolah oleh peneliti. 2024

2. Membuat Penyusunan Jadwal Terstruktur

Jadwal pelaksanaan program keluyuran ini tidak disusun secara terstruktur dan informasi terkait jadwal pelaksanaan program disampaikan dan dipublikasikan melalui media sosial Bapenda sehari sebelum waktu pelaksanaan. Dalam hal ini tidak adanya jadwal yang dibuat dalam satu tahun dan informasi jadwal serta lokasi pelaksanaan program juga belum tersampaikan di awal tahun secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan pembuatan penyusunan jadwal tahunan yang terstruktur dan publikasi informasi yang lebih awal agar masyarakat dapat mengetahui informasi dari jauh-jauh hari yang di mana akan lebih baik dalam satu tahun itu sudah ada jadwal tanggalnya dan lokasinya.

Berikut penyusunan jadwal program keluyuran dalam satu tahun yang dapat dibuat dengan terstruktur dan terencana.

Tabel 4.7 Jadwal Program Keluyuran Dalam Satu Tahun

Bulan	Kecamatan	Kelurahan yang dikunjungi	Waktu Pelaksanaan (Pukul 08.00-15.00 WIB)
Januari	Ciledug	- Sudimara Jaya - Sudimara Timur - Paninggilan - Tajur	- 8 Januari - 9 Januari - 15 Januari - 16 Januari
Februari	Tangerang	- Sukaasih - Sukarasa	- 5 Februari - 6 Februari
	Larangan	- Cipadu Jaya - Larangan Indah	- 19 Februari - 20 Februari
Maret	Karang Tengah	- Parung Jaya - Pondok Pucung - Pondok Bahar	- 18 Maret - 19 Maret - 20 Maret
April	Cipondoh	- Poris Plawad - Ketapang	- 16 April - 17 April
	Pinang	- Pakojan - Panunggangan	- 23 April - 24 April
Mei	Batu Ceper	- Batu Jaya - Kebon Besar	- 14 Mei - 15 Mei
Juni	Karawaci	- Pasar Baru - Sumur Pacing	- 18 Juni - 19 Juni
Juli	Jatiuwung	- Jatake - Manis Jaya	- 16 Juli - 17 Juli
	Cibodas	- Uwung Jaya	- 23 Juli

		- Cibodas Baru	- 24 Juli
Agustus	Benda	- Belendung - Jurumudi	- 13 Agustus - 14 Agustus
September	Periuk	- Sangiang Jaya - Gerbang Raya	- 10 September - 11 September
	Neglasari	- Mekarsari - Kedaung Wetan	- 24 September - 25 September
Oktober	Larangan	- Gaga - Larangan Selatan	- 15 Oktober - 16 Oktober
	Karang Tengah	- Pedurenan - Karang Mulya	- 29 Oktober - 30 Oktober
November	Ciledug	- Parung Serab	- 12 November
	Jatiuwung	- Alam Jaya	- 13 November
Desember	Neglasari	- Kedaung Baru	- 10 Desember
		- Karang Anyar	- 11 Desember

Sumber: diolah oleh peneliti. 2024

Pelaksanaan program keluyuran ini dapat dilakukan setiap bulan dengan minimal 2 kali di kelurahan yang berbeda. Penjadwalan tersebut dibuat berdasarkan dari data wilayah yang jauh dari jangkauan pelayanan Bapenda dan wilayah yang tingkat kepatuhan pajaknya belum optimal. Jadwal tersebut dapat disosialisasikan dan dipublikasikan kepada masyarakat. Adapun jika ada perubahan dan penyesuaian jadwal kembali perlu disampaikan juga kepada masyarakat.

3. Melakukan Program Diluar Hari Kerja

Program keluyuran yang dilakukan pada hari kerja menjadi hambatan bagi masyarakat yang pekerja sehingga tidak memiliki waktu dan terkendala untuk dapat memanfaatkan program keluyuran ini. Oleh karena itu, akan lebih bagus jika bisa melakukan dan menjadwalkan program di luar hari kerja seperti

mengadakan program ketika tanggal perayaan HUT RI, HUT Kota Tangerang atau saat kegiatan *Car Free Day* (CFD).

Selain penjadwalan terstruktur pada hari kerja, juga diperlukan penjadwalan program di luar hari kerja seperti pada hari sabtu di kegiatan *Car Free Day* (CFD) yang dapat dilakukan minimal dua kali dalam sebulan di setiap sabtu, kemudian secara bertahap, pelaksanaan program dapat ditingkatkan menjadi tiga sampai empat kali dalam sebulan. Hal ini akan membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu di hari kerja dan memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk dapat memanfaatkan program keluyuran di hari sabtu ketika kegiatan CFD.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A