

Pelayanan Mobil Yan Starpa dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) (*Yan Starpa Car Service in Payment of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB P-2)*)

Luh Putu Dinda Yunita^{1*}, Nyoman Diah Utari Dewi², Luh Riniti Rahayu³

Program Pascasarjana, Universitas Ngurah Rai, Denpasar^{1,2,3}

dindasilverlinig@gmail.com^{1*}, diah.utari@unr.ac.id², junraltulisanku@gmail.com³



Riwayat Artikel

Diterima pada 30 Maret 2023

Revisi 1 pada 3 April 2023

Revisi 2 pada 6 April 2023

Disetujui pada 11 April 2023

Abstract:

Purpose: to describe the quality, factors that hinder and efforts that can be made to improve service quality.

Research methodology: The method used in this research is descriptive qualitative research method.

Results: The results showed that starpa car services in the payment of rural and urban land and building taxes (PBB P-2) have not been effective in terms by martini and lubis of three approaches, namely the source approach (resource approach), process approach (process approach) and goal approach (goal approach).) due to the lack of facilities and infrastructure that are used as well as human resources that are reliable enough to operate all existing applications on starpa cars and an inadequate internet network for services to remote villages. Efforts that must be made to increase the effectiveness of starpa car services in paying land and building taxes in rural and urban areas (PBB P-2) are to add infrastructure and increase human resources that are reliable enough to be able to use existing applications in starpa car services.

Limitations: This research is still analyzed descriptively and only uses a few informants.

Contribution: This research can be used as evaluation material, input and suggestions in making a policy in an effort to improve starpa car services.

Keywords: *Public Services, Theory of Effectiveness, Mobile Service Cars, Rural and Urban Land and Building Taxes.*

How to Cite: Yunita, L.P.D., Dewi, N.D.U., Rahayu, L.R. (2023). Pelayanan Mobil Yan Starpa dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2). *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 9-20.

1. Pendahuluan

Dibentuknya suatu pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama (Gibran, Jaddang, & Ardiansyah, 2021). Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga Negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat (Afero, Rosalia, & Budiono, 2022).

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dengan melihat adanya keberadaan pemerintah dan birokrasi. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan aktor kunci yang bertanggung jawab atas upaya pemenuhan hak-hak masyarakat

(Muhamad, Budiani, Chamidah, Kardiyati, & Adjie, 2022). penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk terus mensejahterakan masyarakat. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga tugas pemerintah pusat maupun pemerintahan daerah adalah wajib memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang mudah untuk dijangkau oleh semua masyarakat dan mampu memuaskan masyarakat (Tuhana & Daerobi, 2022). Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 pasal 1 Ketentuan Umum Tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif. Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik lebih optimal kepada masyarakat adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. *Penerapan e-government* paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat. Salah satu penerapan *e-government* dalam menyediakan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan sistem dan layanan melalui berbagai program inovasi berbasis masyarakat dengan menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan masyarakat menjadi cepat tanggap terhadap sistem pengelolaan dan kebijakan dan ikut berperan aktif dalam mendukung kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pajak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Arismayani, Yuniarta, Ak, Si, & Yasa, 2017).

Salah satu pembiayaan suatu negara sangat bergantung pada potensi sumber daya yang dimilikinya dan ini disebut juga sumber pendapatan, salah satunya adalah pajak. Pajak merupakan salah satu komponen penting dalam penerimaan negara, karena besarnya kontribusi pajak terhadap penerimaan negara sehingga pajak dapat mempengaruhi jalannya roda pemerintahan dan pembangunan di negara Indonesia. Besar kecilnya pajak akan menentukan kapasitas anggaran Negara dalam membiayai pengeluaran Negara, baik untuk pembiayaan pembangunan maupun untuk pembiayaan rutin. Pajak adalah iuran kepada Negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan tujuannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang diselenggarakan pemerintah. Atau dengan kata lain bahwa pajak tidak hanya digunakan untuk membiayai tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang mempunyai kaitan langsung dengan masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum (Hartini & Suwandewi, 2022).

Kemampuan daerah dalam menggali sumber-sumber keuangan dan mengelolanya tidak lepas dari peran pemerintah dalam menghimpun pendapatan daerah. Kemampuan pembiayaan ini merupakan kriteria penting untuk menilai secara nyata kemampuan daerah untuk mengelola urusan rumah tangganya sendiri. Tanpa adanya pembiayaan yang cukup maka, tidak mungkin suatu daerah secara

optimal mampu menyelenggarakan tugas dan kewajiban dan segala kewenangan yang melekat dengannya untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Sebaliknya, jika kemampuan pembiayaannya besar, maka kemampuan daerah untuk mengatur rumah tangganya semakin besar. Diimplementasikannya kebijakan desentralisasi fiskal, sejalan dengan diberikannya otonomi yang lebih luas kepada daerah kabupaten dan kota, telah membuka peluang bagi para pemerintah daerah untuk memaksimalkan pendapatan asli daerah. Otonomi memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur diri sendiri baik dalam menentukan kebijakan maupun menentukan peraturan lainnya. Peraturan yang dibuat oleh pemerintah daerah dimaksudkan untuk menjamin lancarnya pelaksanaan kebijakan ekonomi daerah. Dari kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dapat menjadikannya sebagai peluang untuk mengembangkan potensi ekonomi di daerahnya. Salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah berasal dari Pendapatan asli daerah (PAD), khususnya bersumber dari pajak daerah perlu ditingkatkan. Dalam mengoptimalkan upaya peningkatan pendapatan asli daerah (PAD), seringkali belum maksimal karena kompleksitas permasalahan akibat adanya kebijakan desentralisasi fiskal atau otonomi daerah.

Dalam rangka memaksimalkan pendapatan asli daerah ini, pemerintah daerah berupaya keras untuk mencari sumber-sumber pendapatan yang potensial seraya mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan asli daerah yang telah dipungut selama ini. Salah satu upaya yang ditempuh pemerintah daerah adalah memaksimalkan pendapatan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah. Kedua komponen ini merupakan komponen yang sangat menjanjikan dan selama ini pendapatan yang berasal dari perolehan hasil pajak daerah dan retribusi daerah merupakan komponen yang memberikan sumbangan yang besar dalam struktur pendapatan yang berasal dari pendapatan asli daerah. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengertian pajak daerah ialah sebagai berikut:

Pajak daerah dapat diartikan sebagai biaya yang harus dikeluarkan seseorang atau suatu badan untuk menghasilkan pendapatan suatu daerah, karena ketersediaan berbagai sarana dan prasarana publik yang dinikmati semua orang tidak mungkin ada tanpa adanya biaya yang dikeluarkan dalam bentuk iuran tersebut, sedangkan retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Salah satu jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang selanjutnya akan disingkat menjadi PBB-P2. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak yang dikenakan pada bumi dan bangunan berdasarkan pada keadaan objeknya, bukan subjek pajaknya. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) merupakan salah satu bagian dari PAD yang cukup memegang peran sentral dan diberikan ruang khusus untuk memberikan pelayanannya.

Adapun dasar pemikiran dan alasan pokok dari pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi pajak daerah, antara lain:

1. Secara konseptual Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dapat dipungut oleh daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah, dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut
2. Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memperbaiki struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)
3. Meningkatkan pelayanan masyarakat dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
4. Berdasarkan praktek di banyak negara, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) termasuk dalam jenis *local tax*.

Tujuan pengalihan pengelolaan Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi pajak daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah:

1. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah
2. Memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah)
3. Memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah
4. Memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tariff pajak
5. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah

Dengan diterimanya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) sebagai pajak daerah, maka pemerintah daerah perlu melakukan upaya dengan meningkatkan pelayanan agar pajak daerah berupa PBB P-2 ini tercapai secara maksimal. Pemerintah Daerah melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Buleleng mempunyai kewenangan dalam melaksanakan pemungutan pajak daerah, salah satunya pajak PBB P-2. Salah satu tugas Kepala BPKPD Kabupaten Buleleng yaitu merumuskan, menyusun dan melaksanakan kebijakan, penetapan target, evaluasi serta menyajikan informasi pendapatan asli daerah. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Badan BPKPD Kabupaten Buleleng dibantu oleh satu sekretariat, lima bidang dan tiga unit pelaksana teknis daerah (UPTD). Khusus bidang pendapatan yang menangani tata kelola pemungutan pajak daerah yaitu Bidang Penagihan dan Evaluasi serta Bidang Pendataan dan Pelayanan Pajak serta dibantu dengan ketiga UPTD PAD yang ada di kabupaten Buleleng. Pada awal tahun berkenaan ditetapkan target pendapatan yang disusun berdasarkan potensi pajak daerah. Berbagai upaya dan inovasi dilakukan dalam merealisasikan pencapaian target pajak tersebut.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendapatan asli daerah atau yang biasa disebut UPTD PAD terbentuk pada tahun 2018 dengan Peraturan Bupati Buleleng No 27 Tahun 2018 yang mempunyai tugas melaksanakan pemungutan Pendapatan Asli Daerah yang meliputi pelayanan administrasi kepada wajib pajak, retribusi daerah, serta Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB P-2). Serta untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, UPTD Pendapatan Asli Daerah menyelenggarakan fungsi:

1. pelaksanaan pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah;
2. pelaksanaan pelayanan penerimaan setoran pajak dan retribusi daerah;
3. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, pendataan dan pelaporan pajak dan retribusi daerah;
4. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan Keuangan Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan jenis pajak yang dipungut berdasarkan sistem *official assessment*. Dalam sistem ini, pajak yang terutang ditetapkan oleh fiskus melalui kegiatan pendataan yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian, fiskus mempunyai kewajiban untuk selalu memperbaharui data yang terkait dengan objek pajak, sehingga jumlah pajak yang ditetapkan dalam surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) sesuai dengan keadaan objek pajak terkini dan pajak tersebut dibebankan kepada pemilik objek pajak yang sesungguhnya. SPPT PBB-P2 merupakan sistem *official assessment*, yaitu wajib pajak dinyatakan saat terutang pajaknya jika wajib pajak sudah menerima SPPT PBB- P2. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang sudah menjadi Kegiatan rutin tahunannya. Tetapi permasalahan disini bahwa banyak SPPT PBB P-2 yang muncul ganda, datanya tidak valid dan objek pajak tersebut sudah berpindah kepemilikan tetapi tidak dilaporkan oleh wajib pajak itu sendiri. Kemungkinan karena kurangnya pengetahuan informasi dari masyarakat atau wajib pajak itu sendiri dan kurangnya sosialisasi dari petugas ke masyarakat. Masalah SPPT PBB P-2 tersebut menjadi salah satu hal yang menyebabkan tidak efisien dan efektifnya pengadministrasian pajak bumi bangunan Perdesaan dan perkotaan (PBB P-2). Berdasarkan Hasil observasi awal potensi penerimaan PBB-P2 sangatlah tinggi, terlihat dari jumlah ketetapan PBB-P2 semakin bertambah setiap tahunnya, yang mengakibatkan tagihan PBB-P2 terutang yang akan dibayar oleh wajib pajak juga semakin meningkat. Kondisi ini menyebabkan BPKPD Kabupaten Buleleng yang dibantu melalui unit pelaksana teknis daerah (UPTD) Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus optimal dalam melakukan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Beberapa

inovasi diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sehingga harapan pemerintah kabupaten Buleleng ini dapat merangsang kepedulian masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya.

Sesuai Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 900/065.13/IV/2021 tentang penetapan Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Buleleng:

1. *Call Center* Pelayanan Pajak Daerah
Media komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan pajak daerah pada BPKPD Kabupaten Buleleng yang dilaksanakan secara mobile yaitu pada aplikasi *WhatsApp*.
2. Mobil Keliling Yan Starpa
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah di Kabupaten Buleleng khususnya pelayanan PBB-P2, BPKPD Kabupaten Buleleng memberikan pelayanan dengan metode jemput bola dengan mendatangi desa-desa di setiap kecamatan guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam mengurus SPPT PBB-P2 dan pembayarannya.
3. Cetak SPPT PBB secara *online*
Merupakan terobosan BPKPD Kabupaten Buleleng dalam memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mencetak sendiri Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB-P2 kapan saja dan dimana saja melalui link yang telah disiapkan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Buleleng memiliki tiga (3) UPTD (unit Pelaksana Teknis Daerah) Pendapatan Asli Daerah (UPTD PAD) guna membantu mengoptimalkan potensi penerimaan pajak daerah. UPTD PAD dibagi menjadi 3 wilayah kerja, yaitu wilayah timur, barat dan tengah. Wilayah UPTD PAD Buleleng I yang berada di wilayah timur kabupaten Buleleng membawahi tiga kecamatan yaitu kecamatan Sawan, Kecamatan Kubutambahan dan Kecamatan Tejakula dengan jumlah desa sebanyak 37 desa dan 114 dusun. Adanya mobil yan starpa (Pelayanan Sadar taat bayar pajak) sebagai sebagai salah satu inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) yang berada di UPTD PAD Buleleng I yang telah diuji coba kehadirannya pada bulan Oktober tahun 2020 sebelum dikeluarkannya SK inovasi dari kepala BPKPD pada awal tahun 2021. Munculnya mobil yan starpa ini dikarenakan selain memudahkan pelayanan pembayaran PBB P-2 karena terdampak efek kondisi pandemi dan untuk memberikan pilihan kepada wajib pajak guna mempermudah proses pelayanan pembayaran yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah melalui pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2). Selain itu, mobil yan starpa ini ada karena melihat kondisi geografis kabupaten Buleleng yang lebih banyak daerah perdesaan atau pegunungan serta perbukitan, sehingga pelayanan pembayaran dan pelayanan administrasi lainnya yang dilakukan selama ini kurang maksimal baik karena faktor lokasi wajib pajak dengan lokasi pembayaran yang cukup jauh ataupun karena terlalu lamanya waktu proses pembayaran yang dilakukan secara manual dan kurang transparansi yang terjadi serta masyarakat atau wajib pajak juga bisa mendapatkan lebih banyak pilihan cara pembayaran dan melakukan pelayanan pembayaran dan administrasi lainnya.

Mobil yan Starpa ini dapat membantu UPTD PAD Buleleng I dalam melaksanakan pemungutan pajak PBB apalagi saat ini, kita masih berada pada kondisi pandemi Virus Corona (*Covid-19*) dan juga masih banyak piutang pajak PBB P-2 ini yang belum terverifikasi dengan data yang valid dikarenakan banyak nomor objek pajak di surat pemberitahuan pajak terhutang (NOP SPPT PBB P-2) yang ganda. Kemudahan yang terdapat dalam administrasi pelayanan mobil yan strapa yaitu pelayanan pembayaran dengan mendatangi langsung wajib pajak yang berada di wilayah perdesaan yang ada di wilayah UPTD PAD Buleleng I.

Hasil identifikasi masalah awal bahwa efektivitas pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I. Dari beberapa uraian yang terdapat di latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Jumlah pengguna mobil yan starpa di tahun 2020 belum maksimal karena saat pelaksanaan tahap uji coba di bulan September 2020

2. Pengguna layanan mobil yan starpa tahun 2021 hanya sebesar 25 % dari jumlah wajib pajak yang ada yang disebabkan karena waktu pelayanan mobil yan starpa yang terlalu singkat dengan wilayah yang sangat luas
3. Terkendala sistem verifikasi yang terbatas

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan mobil yan starpa serta kendala yang dihadapi sekaligus upaya-upaya yang dilakukan pada dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I.

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Martini and Lubis (2009), memberi tiga pendekatan yang diperlukan dalam menilai efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas melalui *input*. Pendekatan mementingkan adanya keberhasilan organisasi guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu dimana pusat perhatian pada output, menilai keberhasilan organisasi guna mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Makmur (2015), kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas antara lain:

1. Ketepatan waktu. Waktu merupakan suatu hal yang sangat penting, dan tidak akan bisa datang kembali, waktu sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan dan kegagalan dari suatu organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya penggunaan waktu dengan semaksimal mungkin agar tercapai efektivitas.
2. Ketepatan perhitungan biaya. Biaya merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan, biaya juga sangat mempengaruhi kelancaran dari kegiatan suatu organisasi, kurangnya jumlah pendanaan atau biaya dapat menghambat kegiatan organisasi, sehingga dapat menimbulkan ketidak efektifan.
3. Ketepatan dalam pengukuran. Setiap kegiatan pasti memiliki ukuran, guna menentukan porsi pendukung yang akan digunakan, oleh kaena itu perlu adanya ketepatan dalam pengukuran agar tercipta efektivitas.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pilihan pasti akan menimbulkan penyesalan di kemudian hari. Oleh karena itu perlu dilakukan pemilihan pilihan-pilihan yang tepat agar tercapai efektivitas.
5. Ketepatan berfikir. Manusia dianugrahi otak oleh Tuhan untuk berfikir, sehingga harus dimanfaatkan dengan sebaikbaiknya. Salah satunya yaitu dengan berfikir dengan tepat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan ingin di capai.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah Keberhasilan aktivitas organisasi juga tidak dapat lepas dari peranan kepemimpinan. Dimana pemimpin tersebut memberikan perintah harus jelas dan mudah dipahami, sehingga dapat dilakukan dengan mudah.
7. Ketepatan sasaran. Terdapat sasaran yang sifatnya untuk jangka pendek maupun jangka panjang, pemilihan sasaran dalam jangka waktu yang tepat akan mendukung terciptanya suatu efektivitas.
8. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Tujuan yang ditetapkan dengan jelas akan mendukung kegiatan organisasi untuk mencapai efektivitas, karena dengan tujuan yang jelas, maka proses pencapaian 36 tujuan akan terarah dan dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan tujuan yang hendak di capai.

Menurut Gibson et al (dalam Tika (2006)) berpendapat bahwa kriteria efektifitas organisasi terdiri dari lima (5) unsur yaitu :

1. Produksi : sebagai kriteria dari efektivitas yang mengacu pada ukuran hasil keluaran utama organisasi. Adapun ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan lain sebagainya.
2. Efisiensi : merupakan ukuran efektivitas yang mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka dalam organisasi, dimana efisiensi ini merupakan perbandingan antara input dan output yang

dihasilkan oleh organisasi.

3. Kepuasan : merupakan suatu bentuk efektivitas yang mengacu pada keberhasilan dari organisasi, dalam memenuhi kebutuhan pegawai maupun pelanggannya.
4. Keadaptasian: merupakan kemampuan dari organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi pada lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal organisasi.
5. Kelangsungan Hidup : kemampuan dari organisasi dalam melakukan pengembangan terhadap organisasinya, sehingga dapat tetap menjaga eksistensinya.

Menurut Emitai (Indrawijaya, 2010), pendekatan pengukuran efektivitas terdiri dari empat kriteria, yaitu:

- 1 Adaptasi, pada kriteria ini dipersoalkan kemampuan orang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.
- 2 Integritas, pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
- 3 Motivasi, dalam kriteria ini dilakukan pengukuran mengenai ketertarikan dan hubungan, antara pelaku organisasi dan kelengkapan sarana bagi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi.
- 4 Produksi, yaitu usaha pengukuran efektivitas organisasi dihubungkan dengan jumlah dan mutu keluaran organisasi, serta intensitas kegiatan suatu organisasi.

Sedangkan Duncan (2005), menyatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

- 1 Pencapaian Tujuan
Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret
- 2 Integrasi
Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- 3 Adaptasi
Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan sarana prasarana dan tenaga kerja.

Dari berbagai pendapat tentang teori yang ada diatas, maka dalam penelitian ini penulis mempergunakan teori efektivitas yang diungkapkan oleh Martani dan Lubis (2009:55) dengan menggunakan indikator pendekatan diantaranya pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goals approach*) karena teori tersebut memiliki kesesuaian dengan kajian masalah yang di teliti dalam penelitian ini, yang menghasilkan analisa yang lebih akurat dan lebih sederhana dalam mengukur efektivitas pelayanan Mobil Yan Starpa

3. Metode Penelitian

Penelitian ini didesain dengan menggunakan penelitian kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang dilakukan secara mendalam karena memahami makna ataupun proses subyek penelitian yang diangkat dengan asumsi dasar bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan pada proses deduktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan logika ilmiah. Penelitian ini menggunakan model studi kasus (*case study*). Penelitian studi kasus didefinisikan sebagai salah satu jenis penelitian kualitatif yang berfokus dalam meneliti sebuah fenomena atau isu yang sedang terjadi di sebuah grup atau komunitas yang biasanya identik dengan penelaahan pengaplikasian atau pengimplementasian suatu strategi atau model (Ary dkk., 2010:25). Dalam penelitian ini, fenomena berupa efektivitas pelayanan pajak PBB P-2 melalui mobil YAN STARPA diamati untuk mengumpulkan data terkait alasan, kendala, dan startegi dalam meningkatkan pembayaran PBB P-2 di UPTD PAD Buleleng I.

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam

penelitian ini menggunakan *purposive sampling technique*/teknik dengan tujuan tertentu diterapkan dalam menentukan informan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, Studi dokumentasi dan Penelusuran Data *Online*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Efektivitas Pelayanan Mobil Yan Starpa dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I

Efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan ukuran-ukuran ketepatan efektivitas suatu target atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan yang direncanakan. Bagian terpenting dalam konsep efektivitas sesungguhnya ialah target atau sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan apayang telah disepakati secara maksimal, tujuan harapan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin digapai oleh serangkaian proses. Martini and Lubis (2009), memberi tiga pendekatan yang diperlukan dalam menilai efektivitas, dijelaskan sebagai berikut:

4.1.1 Pendekatan sumber (resource approach)

Menurut Martini and Lubis (2009), pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas melalui input. Pendekatan mementingkan adanya keberhasilan organisasiguna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan organisasi. Efektivitas melalui input pendekatan sumber mementingkan adanya keberhasilan Mobil Yan Starpa di UPTD PAD Buleleng I guna mendapatkan sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang selaras dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator pendekatan sumber (*resourceapproach*) dengan apa yang di uraian di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I dilihat dari indikator pendekatan sumber (*resource approach*) belum efektif,walaupun pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, namun masih kesulitan untuk menjangkau daerah terpencil dengan medan yang susah dilalui, masih kurangnya armada sehingga tidak bisa menjangkau semua masyarakat yang ada dan juga masih kurang sarana prasarana seperti perangkat komputer untuk memproses pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2), kurangnya sumber daya manusia yang kompeten untuk memperlancar verifikasi dan pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2)

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Gie (2012), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah perlengkapan dan fasilitas sarana prasarana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2019) yang menunjukkan Pelayanan Publik di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur belum sepenuhnya efektif dilihat dari indikator pendekatan sumber dimana sarana dan prasarana kurang mendukung efektivitas pelayanan seperti ruangan yang kurang memadai, fasilitas teknologi informasi dan ketersediaan fasilitas pendukung layanan. Penelitian yang sama yang dilakukan oleh Yoga (2019), yang menunjukkan bahwa Efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau belum efektif dikarenakan ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash.

4.1.2 Pendekatan proses (process approach)

Menurut Martini and Lubis (2009), pendekatan proses (*process approach*) yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme Mobil Yan Starpa di UPTD PAD Buleleng I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator pendekatan proses (*process approach*) dengan apa yang di uraian di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan mobil yan starpa dalam

pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I dilihat dari indikator pendekatan proses (*process approach*) belum efektif, walaupun pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku tetapi terdapat kendala yaitu adanya gangguan jaringan internet maupun terdapat lokasi *blank spot* serta kurangnya sosialisasi penyampaian informasi mengenai jadwal pelaksanaan pelayanan mobil yan starpa sehingga mempengaruhi jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2).

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Duncan (2005), yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas diperlukan keseluruhan upaya/suatu proses dalam pencapaian tujuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subadi (2020) menunjukkan bahwa program Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak PBB P-2 di Kabupaten Tabalong terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan walaupun ada kendala jadwal yang kurang informatif yang diterima masyarakat sehingga tidak sampai ke semua telinga masyarakat yang dituju.

4.1.3 Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Menurut Martini and Lubis (2009), pendekatan sasaran (*goals approach*) yaitu dimana pusat perhatian pada output, menilai keberhasilan organisasi guna mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan sasaran yaitu dimana pusat perhatian pada *output*, menilai keberhasilan Mobil Yan Starpa UPTD PAD Buleleng I guna mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selanjutnya dapat disimpulkan terkait indikator pendekatan sasaran (*goals approach*) dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama di lapangan dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) dilihat dari indikator pendekatan sasaran (*goals approach*) belum efektif, walaupun dalam memberikan pelayanan sudah disesuaikan dengan apa yang masyarakat butuhkan dengan melakukan jemput bola ke desa desa dengan menggunakan sistem online dalam pembayaran PBB P-2 tetapi ada kesadaran masyarakat yang kurang mengenai pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) sehingga mereka tidak mau melakukan pembayaran karena kurangnya edukasi tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2). Dan ketidak tepat sasaran menyasar masyarakat di suatu desa dimana masyarakat tersebut mayoritas bekerja sebagai buruh kuli bangunan atau yang tidak ada saat di siang hari bahkan Ketika di desa ada upacara adat sehingga tidak ada yang menggunakan layanan mobil yan starpa.

Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Makmur (2015), yang menyatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas adalah ketepatan sasaran, dimana pemilihan sasaran dalam jangka waktu yang tepat akan mendukung terciptanya suatu efektifitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiana (2020), yang kesimpulannya adalah penegakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Penegakan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa edukasi dan sosialisasi menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) Faktor - Faktor yang menjadi penghambat pada pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I.

Dalam melaksanakan pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I tentunya masih ada faktor-faktor yang menghambat keberhasilan kegiatan tersebut. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I terutama dari indikator pendekatan sumber (*resource approach*)

diantaranya adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten atau profesional, sarana dan prasarana (armada kendaraan) di wilayah UPTD PAD Buleleng I sehingga tidak bisa menjangkau seluruh wajib pajak yang ada. Hal ini didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Martini and Lubis (2009), yang menyatakan bahwa indikator pendekatan sumber (*resource approach*) merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur efektivitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga (2019), faktor penghambat Efektivitas pelayanan Elektronik Samsat dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali diantaranya adalah sumber daya manusianya dan sarana prasarana pendukungnya. Penelitian yang sama yang dilakukan oleh Yoga (2019), yang menunjukkan bahwa faktor penghambat efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash.

Dari pendekatan proses (*process approach*), faktor-faktor penghambatnya antara lain yaitu adanya gangguan jaringan internet atau bahkan adanya daerah yang terdapat *blank spot*. Penelitian yang sama yang dilakukan oleh Yoga (2019), yang menunjukkan bahwa faktor penghambat efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau adanya ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash. Serta kurangnya sosialisasi terhadap jadwal pelayanan mobil yan starpa sehingga informasi ini tidak sampai terdengar keseluruhan telinga masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putra (2022), Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat efektivitas pelaksanaan program inovasi kumara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung adalah salah satunya kurangnya sosialisasi.

Sedangkan dari pendekatan sasaran (*goal approach*), faktor penghambatnya antara lain kurangnya kesadaran masyarakat tentang pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) serta kurang tepat sasaran mencari wajib pajak saat masyarakat lagi ada kegiatan upacara adat di desanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiana (2020), yang kesimpulannya adalah penegakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Penegakan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa edukasi dan sosialisasi menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2)

4.2 Upaya-Upaya yang dilakukan pada pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I

Dalam meningkatkan pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I diperlukan melakukan upaya-upaya untuk mencapai keberhasilan. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pada pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I terutama dilihat dari ketiga indikator pendekatan yaitu pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*) dan pendekatan sasaran (*goal approach*) adalah meningkatkan layanan mobil yan starpa dengan menambahkan sumber daya manusia yang lebih profesional dan menambah waktu pelayanan seperti mengikuti paruman subak dan melakukan kegiatan dihari libur dengan program *sweet Sunday* disetiap hari minggu, memfasilitasi sarana prasarana yang memadai seperti jaringan internet dan armada kendaran dan fasilitas penunjang yaitu perlengkapan komputer untuk disegala kondisi dan lingkungan, mempermudah syarat dan ketentuan pelayanan dan kerjasama dengan kepala desa setempat untuk memfasilitasi jaringan internet ataupun tempat strategis seperti lapangan umum, pasar desa, kantor desa maupun balai banjar sebagai tempat terpusat wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB P-2). Memerbanyak sosialisasi untuk memberikan informasi tentang jadwal pelayanan mobil yan starpa serta edukasi agar meningkatkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan

bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB P-2)

Untuk mencapai efektivitas pelayanan diperlukan faktor pendekatan sumber (*resource approach*) Martini and Lubis (2009), Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan yang dilakukan oleh Firdaus (2019), menunjukkan bahwa strategi/upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di RSUD I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan juga dan meningkatkan sumber daya manusia. Dan didukung oleh penelitian Kristiana (2020), yang kesimpulannya adalah penegakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Penegakan sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa edukasi dan sosialisasi menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2)

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I pendekatan sumber belum efektif, dilihat dari masih kurangnya armada dan sarana prasarana jaringan internet dan juga masih kesulitan untuk menjangkau daerah terpencil, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten untuk memverifikasi gambar peta yang ada disertifikat sehingga memperlambat waktu pelayanan Dilihat dari pendekatan proses belum efektif, dikarenakan jadwal mobil yang belum teratur dan jangka waktu pelayanan mobil yan starpa yang terlalu singkat yang melayani suatu desa. Dilihat dari pendekatan sasaran juga belum efektif, walaupun dimana pelayanan ini sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat tetapi ada beberapa desa yang tidak merasakan sasaran yang tepat saat dikunjungi oleh mobi yan starpa
2. Adapun yang menjadi faktor penghambat pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I terutama adalah fasilitas jaringan internet yang belum memadai sehingga terkadang sulit untuk mengakses di lokasi layanan Mobil Yan Starpa, kurangnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana (armada kendaraan) dan peralatan komputer di wilayah UPTD PAD Buleleng I sehingga tidak bisa menjangkau seluruh wajib pajak yang ada. Serta kurangnya sosialisasi penyampaian jadwal mobil yan strapa dan jadwalnya terlalu singkat untuk diam di desa.
3. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pada pelayanan mobil yan starpa dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2) di UPTD PAD Buleleng I adalah meningkatkan layanan Mobil Yan Starpa dengan menambahkan sumber daya manusia yang lebih profesional, memfasilitasi sarana prasarana yang memadai seperti jaringan internet dan armada untuk disegala kondisi dan lingkungan, serta menambah perlengkapan komputer yang memadai untuk memperlancar proses pelayanan. Memperbanyak sosialisasi untuk penyampaian informasi mengenai jadwal mobil yan starpa dan terus mengedukasi kesadaan masyarakat. Menambah waktu pelayanan diluar jam kantor yaitu dengan mengikuti kegiatan paruman subak dan mengikuti kegiatan *sweet Sunday*

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini baik adalah sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pengolaan Keuangan dan Pendapatan Daearah khususnya UPTD PAD Buleleng agar lebih memperhatikan pembuatan jadwal mobil keliling yan starpa ini guna mendapatkan sasaran wajib pajak yang diharapkan
2. Bagi Badan Pengolaan Keuangan dan Pendapatan Daearah khususnya UPTD PAD Buleleng agar mengusulkan penambahan penguat internet ke Pemerintah Provinsi Bali melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Bali.

3. Bagi wajib pajak agar bisa membantu dan mendukung program dan kegiatan dengan taat membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P-2)
4. Bagi peneliti lainnya diharapkan bisa dijadikan acuan untuk meneliti lebih lanjut terkait efektivitas pelayanan mobil keliling.

Referensi

- Afero, D., Rosalia, F., & Budiono, P. (2022). Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) dalam Perspektif Desentralisasi Pembangunan. *Jurnal Studi Pemerintahan dan Akuntabilitas*, 1(2), 151-159.
- Arismayani, N. L., Yuniarta, G. A., Ak, S., Si, M., & Yasa, I. N. P. (2017). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha)*, 8(2).
- Duncan, T. (2005). *Principle Of Advertising and IMC, International Edition, Edisi Kedua*. New York: McGrawHill.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 2(2), 61-71.
- Gibran, K., Jaddang, S., & Ardiansyah, M. (2021). Akuntabilitas pengelolaan dana desa dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa di kecamatan Jangka. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 1(1), 69–82. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v1i1.291>.
- Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hartini, M. L. S., & Suwandewi, P. A. M. (2022). Analisis Kebijakan Pajak Penghasilan untuk UMKM Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 1(1), 13-23.
- Indrawijaya, I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kristiana, k. J. (2020). *Pengaruh Penegakan Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PBB P2 Di Kabupaten Badung*. Tesis Magister Administrasi Publik. Universits Ngurah Rai. Diunduh tanggal 8 Nopember 2022.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Martini, & Lubis. (2009). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo. .
- Muhamad, M., Budiani, S. R., Chamidah, N., Kardiati, E. N., & Adjie, M. (2022). Peran Bumdes dalam Pembangunan Pariwisata Berkualitas dan Berkelanjutan di Lereng Sumbing, Desa Temanggung, Kecamatan Kaliangkrik, Kabupaten Magelang. *Yumary: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(4), 211-220.
- Peraturan perundang – undangan Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Bupati Buleleng Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pembentukan UPTD PAD Buleleng
- Putra, M. S. (2022). Efektivitas Program Inovasi Kumara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klungkung. Tesis Magister Administrasi Publik. Universits Ngurah Rai. Diunduh tanggal 8 Nopember 2022.
- Tika. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Bhumi Aksara.
- Tuhana, A. S. M., & Daerobi, A. (2022). Evaluasi Pengelolaan Alokasi Dana Desa dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 1(1), 25-43.
- Yoga, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.