

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TERHADAP EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALU

Andy Irawan<sup>1\*</sup>, Timudin DG Mangera Bauwo<sup>2</sup>, Muhammad Husain Borahima<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

### RIWAYAT ARTIKEL

**Diterima:**

15-07-2025

**Disetujui:**

22-07-2025

**Dipublikasi:**

01-08-2025

**Kata Kunci:**

*Implementasi Kebijakan;  
Efektivitas; Pajak Bumi dan  
Bangunan (PBB)*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan terhadap efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan cukup baik pada aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Aparatur Bapenda mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan menyediakan layanan seperti mobil keliling untuk mempermudah masyarakat. Pegawai menunjukkan sikap jujur, terbuka, dan berkomitmen dalam melayani wajib pajak. Namun, terdapat kendala pada aspek struktur birokrasi terkait kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami masyarakat. Dari sisi efektivitas, ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana serta sistem manajemen yang belum sepenuhnya terintegrasi, yang berdampak pada efisiensi operasi program. Meskipun demikian, efisiensi unit kerja dan kejelasan tujuan program dinilai baik berkat kompetensi pegawai yang terus ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyediaan fasilitas yang memadai, tindakan tegas terhadap penunggak pajak melalui sanksi, dan pendataan objek pajak baru secara berkala untuk mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palu.

### PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dalam mendukung pembangunan dan penyediaan layanan public (Rahmawan, 2012). Di Kota Palu, pemungutan PBB memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan dari sektor ini menjadi salah satu penopang pembiayaan pembangunan daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, efektivitas pemungutan PBB di Kota Palu masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, antara lain rendahnya kesadaran wajib pajak, keterbatasan sumber daya manusia, serta sistem pemungutan dan pengelolaan data yang belum optimal.

Secara regulasi, kebijakan pemungutan PBB diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Undang-undang ini mengamanatkan peningkatan kapasitas pemerintah daerah dalam pengelolaan pajak daerah, termasuk PBB, untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. Di tingkat lokal, Kota Palu memiliki landasan hukum berupa Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang menjadi pedoman implementasi pemungutan PBB. Namun, meskipun landasan hukum sudah tersedia, realisasi kebijakan di lapangan belum berjalan optimal.

Beberapa permasalahan yang sering muncul dalam pemungutan PBB di Kota Palu meliputi kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, keterbatasan teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan data pajak, serta kendala administratif yang menghambat proses pemungutan. Peneliti juga mengamati adanya fenomena lemahnya data wajib pajak yang disebabkan oleh penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang belum tepat sasaran. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palu dalam upaya meningkatkan efektivitas pemungutan PBB dan menutup potensi kebocoran pendapatan daerah.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, implementasi kebijakan pemungutan PBB memerlukan dukungan regulasi yang kuat, sumber daya manusia yang memadai, penggunaan teknologi informasi yang lebih baik, serta pendekatan komunikasi yang efektif kepada masyarakat (Gymnastiar, 2025). Implementasi kebijakan yang baik diharapkan tidak hanya meningkatkan efektivitas pemungutan PBB, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kepercayaan masyarakat sangat penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga, yang pada akhirnya menjadi prasyarat bagi pembangunan daerah yang berkelanjutan (Gahung et al., 2024).

Dalam kajian kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahap penting yang menentukan sejauh mana kebijakan yang telah dirumuskan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Hoogerwerf (1990), kebijakan adalah upaya yang dirancang untuk mencapai sasaran tertentu, sebagai jawaban terhadap suatu masalah. James E. Anderson juga memandang kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor resmi pemerintah dalam suatu bidang tertentu (Wahab, 1997). Implementasi kebijakan, sebagaimana dijelaskan oleh Winarno (2004), mencakup proses yang melibatkan aktor, organisasi, prosedur, dan teknik untuk mencapai dampak yang diinginkan.

George Edward III dalam Winarno (2004) menekankan empat faktor utama yang mendukung implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi. Komunikasi mencakup kejelasan, konsistensi, dan penyampaian informasi yang efektif. Sumber daya meliputi staf yang memadai, keahlian, wewenang, serta fasilitas pendukung. Disposisi mengacu pada sikap dan komitmen pelaksana kebijakan, sementara struktur birokrasi menuntut prosedur baku yang jelas untuk menghindari fragmentasi.

Selain implementasi kebijakan, penelitian ini juga menyoroti konsep efektivitas sebagai tolok ukur keberhasilan pemungutan PBB. Efektivitas umumnya dipahami sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Ravianto (2014) mendefinisikan efektivitas sebagai seberapa baik pekerjaan dilakukan sesuai dengan perencanaan, dalam hal waktu, biaya, dan mutu. Gibson (dalam Bungaes et al., 2013) menegaskan bahwa efektivitas adalah penilaian atas prestasi individu, kelompok, dan organisasi yang mendekati standar yang diharapkan. Sementara Barnard (dalam Prawirosentono, 2008) menyebutkan efektivitas sebagai keadaan dinamis di mana pemenuhan tugas selaras dengan tujuan yang ditetapkan, yang dapat diukur melalui indikator seperti kejelasan tujuan program, strategi pencapaian, ketersediaan sarana prasarana, dan efisiensi pelaksanaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada dua rumusan masalah utama: (1) Bagaimana implementasi kebijakan terhadap efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu? dan (2) Apa saja faktor yang menjadi penghambat, pendukung, serta alternatif pemecahannya? Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan efektivitas pemungutan PBB sebagai salah satu sumber pendanaan pembangunan daerah di Kota Palu.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Survei dilakukan untuk memberikan gambaran sistematis dan faktual mengenai implementasi kebijakan

pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palu. Lokasi penelitian dipilih di kantor Bapenda Kota Palu dengan pertimbangan ketersediaan data serta kemudahan akses, dan penelitian direncanakan berlangsung selama tiga bulan. Populasi penelitian mencakup 109 pegawai Bapenda dan 146.798 wajib pajak, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling untuk masyarakat dan purposive sampling untuk pejabat terkait. Jumlah sampel sebanyak 25 orang terdiri atas 1 sekretaris, 2 kepala bidang, 4 staf, dan 19 masyarakat wajib pajak, dengan Kepala Bapenda dijadikan informan kunci. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif menggunakan tabel frekuensi dan persentase dengan bantuan Skala Likert untuk mengukur sikap dan persepsi responden. Variabel independen (implementasi kebijakan) diukur melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan variabel dependen (efektivitas) diukur melalui indikator penyediaan sarana dan prasarana, efisiensi operasi program, efisiensi unit kerja, dan kejelasan tujuan program.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memaparkan hasil penelitian tentang efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis dilakukan untuk menjelaskan pelaksanaan kebijakan pemungutan PBB berdasarkan teori implementasi kebijakan George Edward III serta teori efektivitas Barnard.

### **Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan diukur melalui empat indikator: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **1. Komunikasi**

Komunikasi merupakan kunci penyampaian informasi kebijakan secara tepat dan jelas. Hasil penelitian menunjukkan aparatur Bapenda Kota Palu sudah cukup efektif dalam menyosialisasikan kebijakan pemungutan PBB. Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami masyarakat sehingga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar PBB tepat waktu.

#### **2. Sumber Daya**

Pelaksanaan kebijakan membutuhkan dukungan sumber daya manusia, anggaran, dan sarana prasarana yang memadai. Penelitian menunjukkan fasilitas pendukung di Bapenda Kota Palu sudah cukup baik, salah satunya penyediaan mobil layanan keliling untuk mempermudah masyarakat membayar PBB. Hal ini menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik yang lebih dekat dan mudah dijangkau.

#### **3. Disposisi**

Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Penelitian menemukan bahwa aparatur Bapenda menunjukkan sikap terbuka, jujur, dan berkomitmen dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Pegawai aktif menjelaskan prosedur pembayaran pajak dan pentingnya kepatuhan, sehingga masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam pembayaran PBB.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi mencakup mekanisme pelaksanaan seperti Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP terkait pemungutan PBB di Kota Palu belum sepenuhnya jelas bagi masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami tata cara

pembayaran, syarat pembuatan objek pajak baru, atau proses pemecahan sertifikat sehingga perlu dilakukan perbaikan dan penyederhanaan prosedur untuk meningkatkan layanan.

### **Efektivitas Pemungutan PBB**

Efektivitas pemungutan PBB diukur melalui indikator penyediaan sarana dan prasarana, efisiensi operasi program, efisiensi unit kerja, dan kejelasan tujuan program.

#### **1. Penyediaan Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan publik. Penelitian menemukan bahwa sarana dan prasarana di kantor Bapenda Kota Palu masih terbatas. Keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala dalam pengadaan fasilitas pendukung, sehingga perlu penetapan skala prioritas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang lebih optimal.

#### **2. Efisiensi Operasi Program**

Efisiensi operasi program mencerminkan kemampuan organisasi menggunakan sumber daya secara efektif. Penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen Bapenda masih kurang terintegrasi. Masih terdapat kesalahan entri data dan format data yang tidak seragam sehingga berpotensi mengganggu keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan sistem informasi manajemen pajak.

#### **3. Efisiensi Unit Kerja**

Efisiensi unit kerja berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan tugas dengan tepat tanpa pemborosan waktu, tenaga, atau biaya. Penelitian menemukan bahwa pegawai Bapenda Kota Palu telah memahami tugas mereka dengan baik dalam proses pemungutan PBB. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pegawai juga diikutsertakan dalam pelatihan dan bimbingan teknis agar lebih profesional dan kompeten.

#### **4. Kejelasan Tujuan Program**

Kejelasan tujuan program penting untuk memastikan pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai sasaran. Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan PBB di Kota Palu sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Aparatur Bapenda memahami peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan sehingga mendukung pencapaian target pendapatan daerah.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan terhadap efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palu, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan cukup baik pada aspek komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Aparatur Bapenda mampu menyampaikan informasi secara jelas dan menyediakan layanan yang memudahkan masyarakat, termasuk mobil layanan keliling. Pegawai juga menunjukkan sikap terbuka, jujur, dan berkomitmen dalam melayani wajib pajak. Namun demikian, struktur birokrasi masih memerlukan perbaikan terutama dalam penyusunan dan penyederhanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar lebih mudah dipahami masyarakat. Dari sisi efektivitas, masih terdapat kendala pada penyediaan sarana dan prasarana serta sistem manajemen yang belum sepenuhnya terintegrasi, yang berdampak pada efisiensi operasi program. Meski begitu, efisiensi unit kerja dan kejelasan tujuan program telah berjalan baik berkat pemahaman dan kompetensi pegawai yang terus ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan kepada Bapenda Kota Palu untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya para aparatur sipil negara (ASN) yang bertugas di bidang pemungutan PBB, agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, profesional, dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, peningkatan dan penyediaan fasilitas penunjang baik bagi pegawai maupun masyarakat harus diprioritaskan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas serta menciptakan kenyamanan dalam pelayanan. Bapenda juga diharapkan bersikap lebih tegas



terhadap wajib pajak yang menunggak pembayaran dengan penerapan sanksi sesuai ketentuan, serta melakukan pendataan berkala terhadap objek pajak baru agar data PBB tetap akurat dan mutakhir. Upaya-upaya tersebut diyakini dapat meningkatkan efektivitas pemungutan PBB dan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Palu.

## REFERENSI

- Bungkaes H. R, Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Acta Diurna.
- Gahung, P. C., Warongan, J. D. L., & Mintalangi, S. (2024). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Riset Akuntansi dan Portofolio Investasi*, 2(2), 143-149. <https://doi.org/10.58784/rapi.145>
- Gymnastiar, A. (2025). Strategi Badan Pendapatan Daerah Kota Serang dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 9(1), 43-62.
- Hoogerwerf, A. (1990). *Implementasi Kebijakan Publik*. Rajawali.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, "Kebijakan Kinerja Karyawan"*. BPFE.
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 1(2), 23-39.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Manajemen*. Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas. Mandar Maju.
- Wahab, A. (1997). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2004). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 6.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2011 Nomor 4.