

Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui Inovasi Pelayanan Publik di Kota Surabaya

Arinda Kristiandari*¹, Ugy Soebiantoro²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, Indonesia

*email corresponding author: 22012010119@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Land and Building Tax (PBB) payments are an important source of income for local governments, including the City of Surabaya. PBB plays a strategic role in supporting the financing of infrastructure development, public services, and as a program that is directly related to the needs of the community. However, in practice, the realization of PBB payments is still faced with the challenge of low taxpayer awareness, especially among the general public who do not fully understand the urgency of PBB payments and how to access services provided by the government. Low levels of tax literacy, limited socialization, and disparities in access to digital technology are some of the main inhibiting factors. This study was conducted using a qualitative descriptive method through a literature study, analyzing secondary data from literature, government documents, and online information to evaluate the impact of service innovation on increasing taxpayer awareness. Along with the development of information technology and the transformation of public services, the Surabaya City Government through the Regional Revenue Agency (Bapenda) has launched various service innovations to encourage public awareness and compliance in paying PBB. These innovations include digitalization of services through the website pbb.surabaya.go.id and the PBB mobile car program that brings services closer to residents' residential areas. However, the effectiveness of this innovation will not be maximized without increasing public understanding and awareness of their tax obligations.

Keywords: Tax Awareness; Land and Building Tax; Public Service Innovation.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu instrumen penting dalam pembangunan nasional dan daerah. Secara umum, pajak memiliki fungsi utama sebagai sumber penerimaan negara dan daerah yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastuktur, serta perlindungan sosial. Salah satu jenis pajak yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Di Kota Surabaya, PBB menjadi salah satu komponen penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), yang keberadaannya berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat.

Namun demikian, pelaksanaan administrasi dan pemungutan PBB masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Salah satu tantangan utamanya adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB secara tepat waktu dan berkelanjutan. Kesadaran pajal merupakan bentuk kepatuhan sukarela wajib pajak yang

didasarkan pada pemahaman, kepercayaan, dan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya tanpa perlu dipaksa oleh otoritas pajak. Kesadaran dan perilaku seseorang untuk mematuhi pajakk dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yakni sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol atas perilaku tersebut, Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991). Dalam konteks pembayaran PBB, ketiga faktor ini tercermin dalam bagaimana masyarakat memandang kewajiban membayar pajak, seberapa besar tekanan sosial yang mereka rasakan, dan sejauh mana mereka merasa mampu mengakses dan memahami proses pembayaran yang tersedia.

Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia telah melakukan berbagai inovasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik, termasuk dalam aspek perpajakan daerah. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya meluncurkan layanan digital berupa website pbb.surabaya.go.id yang memungkinkan wajib pajak melakukan pengecekan, percetakan SPPT, serta pembayaran PBB secara daring. Selain itu, Bapenda juga mengoprasikan mobil keliling PBB yang hadir di titik-titik tertentu untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang mungkin tidak terbiasa dengan layanan digital atau tinggal jauh dari kantor pelayanan pajak.

Inovasi pelayanan publik tersebut merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat modern yang menuntut efisiensi, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses layanan. Inovasi layanan dalam sektor public merupakan implementasi dari konsep New Public Management, yang menekankan pentingnya efektivitas dan efisiensi birokrasi melalui pendekatan-pendekatan yang proaktif dan berorientasi pada kepuasan publik. Namun demikian, keberhasilan dari inovasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan kebijakan, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat memahami dan bersedia memanfaatkan layanan tersebut. Di sinilah pentingnya meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai peran mereka sebagai wajib pajak yang bertanggung jawab.

Berdasarkan pengamatan umum, masih banyak warga Surabaya yang belum memahami cara menggunakan website PBB Online, enggann bertanya, atau bahkan menunda pembayaran hingga jatuh tempo. Sebagian masyarakat mungkin memiliki keterbatasan dalam hal literasi digital, tidak memiliki akses internet yang memadai, atau bahkan tidak menyadari adanya layanan mobil keliling PBB. Padahal, keberadaan inovasi ini seharusnya menjadi solusi atas tantangan konvensional dalam pelayanan pajak, seperti antrian panjang, waktu pelayanan terbatas, dan hambatan geografis.

METODE

Pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka literature review sebagai dasar analisis. Fokus utama dari kajian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota

Surabaya berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Seluruh data yang digunakan bersumber dari publikasi ilmiah seperti buku teks perpajakan, serta dokumen resmi pemerintah seperti laporan tahunan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya, regulasi terkait pajak daerah, dan informasi dari situs resmi layanan publik seperti pbb.surabaya.go.id. Analisis data dilakukan dengan metode analisis isi content analysis, yang mencakup kegiatan mengkaji, memahami, dan menginterpretasikan isi dari berbagai sumber referensi guna menemukan pola-pola konseptual yang berkaitan antara kesadaran pajak masyarakat dengan keberadaan inovasi layanan publik. Penulis mengidentifikasi konsep-konsep utama dari literatur, kemudian menghubungkannya dengan konteks empiris di Kota Surabaya berdasarkan informasi sekunder yang tersedia. Melalui pendekatan ini, diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesadaran Pajak merupakan refleksi dari pemahaman dan sikap positif masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Kesadaran pajak dapat diukur melalui indikator pemahaman tentang peraturan pajak, kemauan membayar pajak, dan kesadaran akan manfaat pajak bagi pembangunan (Rahayu, 2017). Kesadaran pajak terbentuk melalui proses edukasi berkelanjutan dan pelayanan yang bersifat transparan serta responsif (Devano & Rahayu, 2018).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jenis pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan. Karakteristik utama dari PBB adalah berbasis objek tetap dan dinilai berdasarkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Dengan berlakunya desentralisasi fiskal, pemerintah daerah memiliki kewenangan penuh dalam pengelolaan PBB (Peraturan Menteri Dalam Negeri No.84 Tahun 2016). Hal ini membuka ruang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dan penyesuaian layanan sesuai kebutuhan masyarakat setempat (Mardiasmo, 2018).

Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai penerapan ide baru dalam sistem pelayanan yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan penggunaan layanan (Osborne & Brown 2013). Keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh komitmen institusi, keterlibatan masyarakat, serta ketersediaan infrastruktur pendukung (Dwiyanto 2015).

Kesadaran Masyarakat terhadap Pembayaran PBB Surabaya merupakan kota metropolitan dengan tingkat urbanisasi tinggi dan heterogenitas masyarakat yang besar. Dalam konteks pembayaran PBB, Surabaya menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang kewajiban pajak, belum meratanya literasi digital, serta

masih kuatnya budaya administratif konvensional. Sebagian besar wajib pajak masih mengandalkan metode manual dan enggan beralih ke sistem digital karena keterbatasan pemahaman dan minimnya pendampingan dari pihak terkait (Fauzi & Nurjanah 2020).

Bentuk Inovasi Pelayanan PBB oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mengatasi hambatan tersebut, Bapenda Kota Surabaya meluncurkan beberapa program unggulan seperti:

Website PBB Surabaya (pbb.surabaya.go.id), menyediakan layanan pengecekan, percetakan SPPT elektronik, hingga pembayaran melalui M-banking, E-wallet.



Gambar 1 web PBB Online

Mobil Keliling PBB, pelayanan bergerak yang hadir di titik-titik strategis wilayah kecamatan dan kelurahan untuk menjangkau masyarakat yang tidak akrab dengan teknologi.



Gambar 2 pamflet mobil keliling pbb

Sosialisasi Media Sosial dan Edukasi Digital, melalui akun resmi pemerintah, infografis, dan video edukasi, pemerintah mencoba menumbuhkan literasi pajak dan memudahkan akses informasi. Inovasi tersebut bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih dekat, lebih cepat, dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.



Gambar 3 Jatuh Tempo PBB Pamflet

Dampak Inovasi terhadap Kesadaran Pembayaran Pajak, berdasarkan kajian literatur, inovasi pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kesadaran masyarakat, terutama apabila didukung oleh edukasi dan komunikasi yang efektif. Pelayanan publik yang bersifat interaktif, mudah diakses, dan transparan dapat membangun kepercayaan serta mendorong partisipasi masyarakat (Dwiyanto, 2015). Di Surabaya, mobil keliling PBB dinilai mampu menjangkau kelompok usia lanjut dan masyarakat berpenghasilan rendah yang cenderung sulit mengakses layanan daring.

KESIMPULAN

Kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar PBB di kota Surabaya masih menghadapi tantangan besra, terutama dari sisi pemahaman dan kemauan untuk memanfaatkan layanan modern. Inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Bapenda Surabaya, seperti layanan website PBB dan mobil keliling, merupakan langkah strategis yang patut diapresiasi. Meski demikian, diperlukan pendekatan yang lebih intensif dalam aspek edukasi, sosialisasi, dan pelibatan masyarakat untuk memastikan bahwa inovasi tersebut benar-benar menjangkau dan dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Devano, S. &. (2018). *Perpajakan*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, A. &. (2020). Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak Daerah di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 88-97.
- Handayani, D. &. (2021). Efektivitas Mobil Pajak Keliling dalam Meningkatkan Kesadaran Pajak. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan*, 5(1), 45-54.
- Hidayat, M. &. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi dalam Pelayanan Pajak. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(1), 33-42.
- Lestari, A. &. (2020). Literasi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak: Studi Kasus Pajak PBB di Perkantoran. *Jurnal Keuangan Publik*, 3(2), 112-120.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Osborne, S. P. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Cheltenham: Edward Elgar.
- (u.d.). *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 84 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah*.
- Prasetyo, W. &. (2021). Pengaruh Sosialisasi dan Layanan Digital terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 25-35.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.
- Siregar, E. &. (2022). Peran Pemerintah dalam Digitalisasi Layanan Pajak Daerah. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 6(2), 98-106.
- Surabaya, B. (2023). *Laporan Tahunan Bapenda Kota Surabaya*. Surabaya: Bapenda.
- Yusuf, D. &. (2022). Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Layanan Pajak Daerah Online. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 101-110.

