



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 5662-5671

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pajak Bumi dan Banguna Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo

Cindy Aulia Hasan, Zuchri Abdussamad, Yacob Noho Nani

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

hasancindy27@gmail.com, zuchriabdussamad@ung.ac.id, yacobnani@ung.ac.id

Abstrak

Pajak merupakan acuan utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang di gunakan membiayai kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Di Kabupaten Gorontalo, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun demikian, pengelolaan Pajak bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya kesadaran penduduk dalam memenuhi pembayaran pajak, akurasi data objek pajak yang belum optimal serta keterbatasan sumber daya aparatur dalam melakukan pemungutan dan pengawasan. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, di mana Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Gorontalo memiliki peran sentral dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan. Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci keadaan dan situasi yang ada di lapangan mengenai kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan, Pengelolaan Pajak, Pajak Bumi Bangunan

1. Latar Belakang

Salah satu pendapatan pokok daerah yang dimanfaatkan untuk mendanai operasional dan pertumbuhan pemerintah adalah perpajakan. Pemerintah daerah kini memiliki wewenang lebih besar untuk mengeksplorasi potensi sumber pendapatan, termasuk pengelolaan pajak daerah, berkat penerapan otonomi daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu jenis pajak daerah strategis yang telah dialihkan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sejak tahun 2010. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang memberikan kendali penuh kepada pemerintah atas pemungutan dan pengelolaan berbagai jenis pajak daerah, termasuk PBB-P2. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Nomor 1 Tahun 2024 Pemungutan Daerah berupa pajak dan retribusi. Menetapkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) akan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota. Ketentuan mengenai persiapan pengalihan PBB-P2 menjadi pajak daerah diatur melalui Peraturan Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri, yakni Peraturan Nomor 58 Tahun 2010 serta Peraturan Nomor 213/PMK.07/2010. Selanjutnya, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-61/PJ/2010 mengatur lebih rinci terkait mekanisme pelaksanaan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai pajak daerah.

Di Kabupaten Gorontalo, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun demikian, pengelolaan Pajak bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, akurasi data objek pajak yang belum optimal serta keterbatasan sumber daya aparatur dalam melakukan pemungutan dan pengawasan. Di Kabupaten Gorontalo, pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) menjadi tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) yang memiliki tugas untuk merumuskan kebijakan, melakukan pemungutan, serta mengawasi pelaksanaan pemungutan pajak. Pajak Bumi dan Bangunan dalam (Mumu et al., 2020) adalah pajak yang dikenakan terhadap individu atau organisasi yang memiliki, mengelola, memperoleh keuntungan dari, dan memiliki hak atas permukaan bumi. Karena pajak tanah dan bangunan merupakan pajak

properti, jumlah pajak yang harus dibayar ditentukan oleh kondisi objek yang dikenai pajak, yaitu bangunan atau tanah. Besarnya pajak tidak ditentukan oleh keadaan orang yang membayarnya. (Mardiasmo, 2016:379).

Pada dasarnya, pembayaran pajak yang dilakukan oleh rakyat di maksudkan untuk kemakmuran rakyat, dengan kata lain itu dilakukan untuk kepentingan rakyat. Pembayaran pajak yakni untuk pembangunan nasional, yang menghasilkan peningkatan berbagai bidang kehidupan dan fasilitas umum yang semakin canggih. Banyak ketentuan hukum dan regulasi yang telah dibuat dilaksanakan pemerintah sebagai instrumen pengendalian pajak karena sangat penting bagi pembangunan dan penyelenggaraan negara. Selain itu, ketentuan umum dan prosedur perpajakan tentu telah diperbaharui dan dipersempurnakan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan zaman.

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial. Lingkungan yang baik memungkinkan pelaksanaan kebijakan berjalan lancar dan terkendali. Budaya masyarakat juga mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Masyarakat yang memiliki keterbukaan dan tingkat pendidikan memadai cenderung lebih mudah menerima program reformasi apabila memberikan respon yang positif. Di samping itu, perkembangan teknologi berperan penting dalam mendukung proses penerapan, karena berbagai kebijakan dapat disosialisasikan serta diimplementasikan melalui pemanfaatan teknologi modern. Manajemen Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan maupun Perkotaan (PBB-P2) pada tingkat Kabupaten Gorontalo masih menghadapi berbagai tantangan signifikan, seperti pendataan objek dan subjek pajak yang belum optimal, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak, serta keterbatasan sumber daya teknis dan pelayanan publik. Selain itu, terdapat kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dengan implementasi di lapangan, terutama dalam aspek sosialisasi kebijakan kepada masyarakat dan mekanisme penagihan serta sanksi administrasi yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi ini menyebabkan banyak masyarakat belum memahami kewajiban perpajakan mereka secara utuh, sehingga berdampak pada rendahnya realisasi penerimaan pajak. Data realisasi penerimaan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo memperlihatkan perubahan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, realisasi penerimaan sebesar Rp 5.329.279.432, meningkat menjadi Rp 6.445.166.433 pada tahun 2022. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan menjadi Rp 5.470.594.819, dan kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi Rp 7.297.395.871. Data ini menggambarkan bahwa penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo tidak stabil dan menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan serta pelaksanaan kebijakan pajak untuk mencapai target yang lebih konsisten.

Ketidastabilan penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo terjadi karena beberapa faktor sebabkan kurangnya sikap sadar dan disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan pemahaman masyarakat terhadap kewajiban PBB-P2 masih rendah, menyebabkan banyak yang lalai atau tidak membayar pajak tepat waktu. Minimnya Pemanfaatan Teknologi Informasi Proses administrasi masih banyak dilakukan secara manual atau belum terintegrasi secara digital, yang menyebabkan proses menjadi lambat, rawan kesalahan, dan tidak efisien. Keterbatasan Kapasitas dan SDM Masih terdapat kekurangan dalam jumlah dan kualitas tenaga teknis yang menangani PBB-P2, serta kurang optimalnya pelayanan publik di bidang perpajakan sehingga penerimaan negara menjadi tidak maksimal. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk lebih jauh mengkaji tentang "Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo".

Menurut James E. Anderson (1970) Kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh politisi dan badan pemerintah. Di sisi lain, kebijakan publik merupakan upaya untuk memahami dan menganalisis apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pemerintah terkait suatu masalah, serta apa penyebab dan akibatnya, menurut Kartasasmita. Sementara itu, menurut Anderson, seorang aktor atau sekelompok aktor mengikuti dan melaksanakan serangkaian kegiatan dengan tujuan tertentu untuk menyelesaikan suatu masalah. Menurut Aminullah dalam Muhammadiyah (2001) bahwa kebijakan merupakan upaya untuk mengubah sistem guna mencapai tujuan tertentu. Inisiatif ini bersifat komprehensif, berjangka panjang, dan strategis. (Malawat, 2022)

Dalam proses pelaksanaan kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) adanya aspek-aspek yang menentukan penerapan kebijakan yaitu menurut George Edward III adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi. Menurut Edward III (dalam Rosman & Mozin, 2018) Agar kebijakan pemerintah dapat diimplementasikan dengan sukses, komunikasi sangatlah penting. Ketika para pengambil keputusan menyadari tindakan mereka, implementasi akan terjadi. Komunikasi yang efektif adalah satu-satunya cara bagi mereka untuk mengetahui apa yang akan mereka lakukan, sehingga orang yang tepat harus diinformasikan tentang keputusan kebijakan dan aturan pelaksanaannya. Selain itu, peraturan yang ditetapkan harus jelas tepat dan tetap

2. Sumber Daya. Edward III (dalam Rosman & Mozin, 2018) Elemen penting lain yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah sumber daya. Komponen penting lain dari keberhasilan implementasi kebijakan adalah sumber daya. Staf, infor masi, wewenang, dan fasilitas merupakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik dan efisien sumber daya tersebut berfungsi.
3. Sikap Pelaksana (Disposisi) Edward III (dalam Rosman & Mozin, 2018) Disposisi merupakan salah satu elemen yang memengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan. Elemen krusial ketiga dalam strategi pelaksanaan kebijakan adalah sikap atau disposisi orang yang melaksanakan kebijakan tersebut. Selain mengetahui apa yang harus dilakukan, pelaksana kebijakan yang efektif harus mampu melaksanakan tugasnya dengan cara yang tidak sekadar rutinitas dalam praktik. Penunjukan birokrat dan insentif merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan saat mengevaluasi variabel disposisi.
4. Struktur Birokrasi. Birokrasi sebagai penentu berhasil atau tidaknya pelaksanaan kebijakan. Ketika birokrasi tidak kondusif maka akan menghambat jalannya kebijakan. Menurut Edward 1980:9 (dalam Rosman & Mozin, 2018) Mekanisme dan struktur birokrasi yang sebenarnya keduanya termasuk dalam bagian struktur organisasi ini. Mekanisme merupakan faktor pertama. Prosedur Operasi Standar (SOP) biasanya dibuat saat mengimplementasikan kebijakan. Untuk memastikan pelaksanaan kebijakan tetap sejalan dengan arah dan target yang telah ditetapkan, SOP bertindak sebagai panduan bagi setiap pelaksana. Kedua, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terputus-putus cenderung menghambat pemantauan dan menghasilkan prosedur birokrasi yang rumit dan memakan waktu, yang pada akhirnya berkontribusi pada ketidakfleksibelan dalam kegiatan organisasi.

Secara etimologi Kata "manajemen" berasal dari kata kerja "manage" (mengelola), dan Umumnya merujuk pada aktivitas dalam mengatur dan mengendalikan sesuatu guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Manajemen, dengan demikian, adalah ilmu manajemen yang membahas tindakan menangani dan mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Sebaliknya, Syamsu menegaskan bahwa manajemen ditekankan sebagai peran manajemen yang mencakup pengorganisasian, pengendalian, perencanaan, dan implementasi untuk mencapai efisiensi kerja. (Triana et al., 2022). Terry dalam Hasibuan (2009:9) mengemukakan bahwa: Agar dapat memenuhi target yang telah ditentukan, manajemen didefinisikan sebagai proses perencanaan, yang dibedakan antara pengorganisasian, motivasi, dan pengawasan dengan menerapkan ilmu dan seni. Perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan merupakan contoh tindakan yang umumnya berkaitan dengan manajemen, atau yang biasa disebut manajemen, dalam suatu organisasi. Menurut beberapa ahli, manajemen adalah suatu proses yang dicirikan sebagai upaya terorganisasi untuk menyelesaikan satu kewajiban. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, proses ini terdiri dari serangkaian tindakan yang berkesinambungan, hierarkis, dan saling terkait. Seni dan ilmu digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Woods, 2012).

Pengertian pajak menurut prof. Dr. MJH. Smeest dalam bukunya *De Economische Betekenis Belastingen* (terjemahan): Pajak adalah pembayaran kepada negara yang terhutang menurut standar umum dan dapat dipungut tanpa pertimbangan individu untuk membiayai pengeluaran publik. Sedangkan menurut P.A. J. Andriani. Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibayarkan kepada negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, tanpa adanya imbalan langsung yang diterima oleh wajib pajak, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. (Hamidah, Juanedi, 2022). Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang signifikan, yang secara signifikan mendukung program kerja pemerintah dan melaksanakan transformasi untuk mendukung tujuan pemerintah. Pajak merupakan sumber pendapatan utama APBN merupakan instrumen keuangan negara yang dialokasikan untuk menutup biaya operasional rutin serta mendukung kegiatan pembangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak tersebut. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat mengelola pajak secara efektif untuk mencapai pembangunan yang optimal. Lebih lanjut, partisipasi warga negara sangat penting bagi pembangunan nasional. (Hidayat & Gunawan, 2022). Menurut Putra (2020), fungsi pajak antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*). Peran utama pajak, juga dikenal sebagai fungsi fiskal, adalah fungsi anggaran. Mengacu pada ketentuan pajak yang sedang diberlakukan, pajak digunakan sebagai alat untuk menyuntikkan dana secara optimal ke kas negara. Karena pertama kali muncul dalam sejarah, fungsi ini dikenal sebagai fungsi fundamental. Sumber pendanaan utama dalam hal ini adalah pajak.
2. Alat Pengatur (*Regulerend*). Fungsi ini menunjukkan bahwa pajak dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya, pemerintah dapat mengenakan ambahan kewajiban pajak, contohnya pajak impor atau tarif impor, atas impor barang tertentu untuk melindungi kepentingan petani lokal. Untuk mengurangi konsumsi alkohol, misalnya, tarif tinggi dikenakan pada batas minimum yang ketat.
3. Alat Penjaga Stabilitas. Pemerintah memiliki kewenangan memanfaatkan instrumen perpajakan sebagai upaya menjaga stabilitas perekonomian. Pengenaan pajak terhadap sebagian barang impor dilakukan agar produk dalam

negeri mampu bersaing. Untuk menstabilkan nilai tukar rupiah sekaligus menekan pelebaran defisit perdagangan, pemerintah menetapkan kebijakan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) bagi produk impor tertentu yang tergolong mewah. Kebijakan ini ditujukan untuk membatasi masuknya barang mewah dari luar negeri yang berpotensi memperburuk neraca perdagangan.

4. Redistribusi Pendapatan. Jalan, jembatan, dan perbaikan infrastruktur lainnya membutuhkan pendanaan dari pemerintah. Pajak yang dikenakan khusus bagi pihak yang memiliki kemampuan ekonomi, dapat digunakan untuk membiayainya. Namun, orang-orang yang tidak mampu membayar pajak juga dapat menggunakan infrastruktur yang telah dibangun.

Pajak ini terdiri dari istilah "tanah" dan "bangunan". Permukaan bumi dan tubuh bumi di bawahnya disebut tanah. Baik tanah maupun air membentuk permukaan bumi. Di sisi lain, bangunan adalah struktur teknis yang secara bertahap dibangun di atas tanah dan air. Besaran pungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) saat ini adalah 0,5%. Tarif ini berlaku untuk barang kena pajak yang sebanding di seluruh Indonesia. (Saputri & Khoiriawati, 2021). Salah satu jenis pajak daerah yang besarnya sepenuhnya dikendalikan Pemerintah menetapkan Pajak Bumi dan Bangunan. Pelaksanaan dan peningkatan pembangunan, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat, sangat bergantung pada pajak ini. Oleh karena itu, peningkatan keterlibatan masyarakat menjadi sangat penting. Menurut Puspita (2014), Pajak ini bersifat material, artinya kondisi objek pajak—tanah, tanah, dan/atau bangunan—menentukan besarnya pajak yang terutang. Meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Mekanisme Penilaian Resmi, yaitu mekanisme pemungutan di mana Fiskus/otoritas pajak menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang harus dibayar atau terutang oleh wajib pajak, digunakan untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). (Chalid, 2021).

2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Gorontalo, dan waktu penelitian yang di perlukan peneliti adalah 4 bulan dari data yang di peroleh. Selanjutnya penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci keadaan dan situasi yang ada di lokasi mengenai kebijakan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Dilanjutkan dengan penentuan informan dalam penelitian yang menggunakan teknik purposive sampling. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Badan Pendapatan Daerah
2. Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan
3. Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah
4. Kepala Sub Bidang Penagihan dan Pengendalian
5. Staf Bidang Penagihan dan Pemungutan Pajak di Lapangan 1
6. Staf Bidang Penagihan dan Pemungutan Pajak di Lapangan 2
7. Masyarakat/Wajib Pajak 1
8. Masyarakat/Wajib Pajak 2

3. Hasil dan Diskusi

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

Kebijakan adalah seperangkat konsep dan prinsip yang berfungsi sebagai garis besar dasar suatu masalah. Kebijakan berfungsi sebagai rencana pelaksanaan proyek, memberikan kepemimpinan dan cara bertindak, memberikan prinsip, menyatakan cita-cita, dan memberikan pedoman pemecahan masalah. Kebijakan juga digunakan oleh manajemen dalam upaya mencapai tujuan atau sasaran. Dalam proses pelaksanaan kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) adanya unsur-unsur yang menentukan pelaksanaan kebijakan yaitu menurut George Edward III adalah sebagai berikut: Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Pelaksana (Disposisi), Struktur Birokrasi. Berikut adalah kebijakan pengelolaan pendapatan asli daerah dikabupaten gorontalo berdasarkan keempat faktor tersebut.

1. Komunikasi.

Hal ini dilakukan ntuk mengetahui kebijakan pengelolaan PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, terkait bagaimana penyampaian informasi kebijakan PBB-P2 di lakukan Badan Pendapatam Daerah Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat menunjukkan bahwa komunikasi antara pemerintah daerah dan wajib pajak dalam kebijakan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo dinilai masih kurang efektif. Masyarakat mengungkapkan bahwa sosialisasi belum merata dan tidak dilakukan secara rutin, sehingga banyak wajib pajak yang tidak memahami prosedur, manfaat, maupun kewajiban mereka terkait PBB-P2. Selain itu, akses terhadap informasi masih terbatas, terutama di wilayah pedesaan, dan bentuk komunikasi yang digunakan pemerintah dianggap masih terlalu formal serta kurang partisipatif. Meskipun ada upaya seperti penyampaian informasi melalui media cetak dan pengumuman di kantor desa/kelurahan, minimnya dialog langsung dan pendekatan personal menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang dilibatkan. Hal ini berdampak pada tingkat kepatuhan yang rendah dan keterlambatan pembayaran pajak. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan komunikasi dua arah, penyuluhan secara langsung, serta penggunaan media komunikasi yang lebih beragam dan mudah diakses masyarakat.

2. Sumber Daya

Hal ini dilakukan untuk mengetahui kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo mengenai Sumber Daya Manusia dan teknologi yang tersedia untuk mendukung pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber bahwa secara umum sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo telah cukup memadai, baik dari segi jumlah maupun pemahaman teknis dalam pengelolaan PBB-P2. Para pegawai telah dibekali pelatihan dan pengalaman dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam pendataan, penagihan, pelayanan, dan pengawasan pajak. Dari sisi teknologi, instansi ini telah memanfaatkan sistem informasi pajak berbasis digital yang cukup membantu dalam proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Namun, semua informan juga menyoroti adanya tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah serta perlunya peningkatan kapasitas SDM dalam penguasaan teknologi, khususnya untuk mendukung perencanaan dan pengawasan yang lebih akurat dan efisien. Oleh karena itu, meskipun kondisi saat ini sudah cukup mendukung, tetap diperlukan pengembangan teknologi dan peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan guna mengoptimalkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

3. Disposisi

Untuk mengetahui kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo terkait sikap dan komitmen aparatur pelaksana terhadap kebijakan pengelolaan PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa masyarakat secara umum menilai kinerja aparatur pajak sudah cukup baik, terutama dalam hal kunjungan ke lapangan dan pendekatan yang sopan. Petugas dianggap cukup aktif mendatangi warga dan mengingatkan kewajiban pajak. Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam aspek komunikasi dan kejelasan informasi, khususnya terkait besaran pajak, perubahan data, dan denda. Masyarakat merasa perlu adanya penjelasan yang lebih rinci dan sosialisasi yang lebih intensif agar mereka benar-benar memahami dasar pengenaan pajak. Selain itu, akses untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan juga dinilai masih kurang cepat dan responsif, sehingga sebagian warga merasa bingung dan kurang dilibatkan dalam proses pengelolaan pajak. Secara umum, masyarakat mendukung kebijakan PBB-P2, namun berharap adanya peningkatan dari sisi pelayanan informasi, transparansi, dan pendampingan di tingkat bawah agar kebijakan dapat diterima dan dijalankan dengan lebih baik.

4. Struktur Birokrasi

Untuk mengetahui Kebijakan pengelolaan Pajak Bumi Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo terkait Struktur birokrasi sebagai factor yang menentukan implementasi kebijakan Pengelolaan PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan yang terdiri dari dua staf penagihan dan pemungutan pajak di lapangan serta dua orang dari kalangan masyarakat, bahwa struktur birokrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi implementasi kebijakan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. Dari perspektif aparatur pelaksana di lapangan,

struktur birokrasi dinilai telah memiliki pembagian tugas yang cukup jelas. Namun, kendala masih ditemukan dalam hal koordinasi antarbidang dan lamanya proses pengambilan keputusan, yang menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan tugas serta respon terhadap permasalahan yang muncul di lapangan.

Sementara itu, dari sisi masyarakat, struktur birokrasi pemerintah daerah masih dianggap terlalu rumit dan berbelit-belit. Prosedur pelayanan yang panjang dan kurangnya informasi yang jelas menyebabkan masyarakat kebingungan dalam mengurus keperluan administrasi pajak, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat partisipasi dan kepatuhan dalam pembayaran PBB-P2. Dengan demikian, agar implementasi kebijakan PBB-P2 dapat berjalan lebih optimal, perlu dilakukan upaya penyederhanaan birokrasi, peningkatan efektivitas koordinasi antarbagian, serta perbaikan dalam sistem pelayanan umum yang lebih maksimal responsif serta dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan permasalahan di lapangan peneliti mencoba menggali informasi dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, Kepala Sub Bidang Perencanaan, Kepala Sub Bidang Penagihan dan Pengendalian, Staf Penagihan dan Pemungutan di lapangan, serta masyarakat.

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara, penyampaian informasi kebijakan PBB-P2 tidak hanya dilakukan melalui media formal seperti surat edaran, brosur, baliho, dan spanduk yang ditempatkan di kantor pemerintahan dan tempat-tempat strategis, tetapi juga melalui pendekatan langsung ke masyarakat. Petugas Bapenda secara rutin mengadakan sosialisasi dan penyuluhan di tingkat desa dan kelurahan, di mana mereka berinteraksi langsung dengan warga untuk menjelaskan kewajiban perpajakan serta manfaat yang diperoleh dari pembayaran PBB-P2. Pentingnya pendekatan langsung ini muncul karena karakter masyarakat Kabupaten Gorontalo yang penduduk pedesaan yang memiliki akses terbatas informasi digital dibatasi. Oleh karena itu, penggunaan media sosial dan website pemerintah daerah masih menjadi pelengkap, bukan satu-satunya sarana komunikasi. Dalam wawancara, pihak Bapenda menegaskan bahwa kerja sama dengan pemerintah desa dan kelurahan sangat krusial dalam menjangkau masyarakat yang sulit dijangkau. Kepala desa dan aparat desa berperan sebagai perpanjangan tangan Bapenda dalam menyampaikan informasi serta mengingatkan masyarakat tentang jadwal dan tata cara pembayaran pajak.

Dari sisi bahasa dan cara penyampaian, Bapenda menyesuaikan gaya komunikasi agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Penggunaan bahasa yang sederhana dan lugas menjadi prioritas agar tidak terjadi kesalahpahaman. Bahkan di beberapa kesempatan, petugas menggunakan bahasa daerah untuk mengakomodasi warga yang kurang familiar dengan bahasa Indonesia formal. Cara ini terbukti membantu masyarakat menangkap informasi dengan lebih baik, terutama bagi warga yang tingkat pendidikan dan pemahamannya terhadap perpajakan masih rendah. Meski berbagai upaya telah dilakukan, tantangan komunikasi tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang fungsi dan pentingnya pajak PBB-P2. Banyak warga yang masih belum menyadari kewajiban membayar pajak setiap tahun atau kurang paham bagaimana pajak tersebut digunakan untuk pembangunan daerah.

Selain itu, akses terbatas terhadap internet dan teknologi digital membuat sebagian masyarakat tidak dapat memanfaatkan informasi yang disebarluaskan melalui media online. Hal ini memperkuat kebutuhan akan sosialisasi tatap muka yang intensif. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosialisasi juga belum optimal, karena tidak semua warga dapat menghadiri pertemuan yang diadakan, baik karena waktu, jarak, atau alasan lainnya. Tantangan lainnya adalah koordinasi antara Bapenda dengan aparat desa atau kelurahan yang terkadang kurang maksimal, sehingga penyebaran informasi belum menyeluruh di semua wilayah. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Bapenda Kabupaten Gorontalo telah mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan efektivitas komunikasi kebijakan PBB-P2. Salah satunya adalah meningkatkan kapasitas petugas penyuluh pajak melalui pelatihan komunikasi publik dan pendekatan partisipatif, sehingga mereka mampu berinteraksi dengan masyarakat secara lebih efektif dan edukatif. Selain itu, Bapenda juga mengembangkan layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi pembayaran pajak online, yang memudahkan wajib pajak untuk mengecek dan membayar tagihan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor. Langkah ini diharapkan dapat menjangkau generasi muda dan masyarakat yang melek teknologi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Abdussamad Zuchri, 2021) mengenai *“implementasi kebijakan penanggulangan kemiskinan melalui program keluarga harapan di Kecamatan Tilango”* menunjukkan bahwa

keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan koordinasi antar pihak yang terlibat. Apabila koordinasi dan komunikasi berjalan efektif, maka hal tersebut akan menjadi faktor pendukung kelancaran program. Namun, apabila pelaksanaannya kurang optimal, kondisi tersebut justru dapat menimbulkan hambatan dalam implementasi kebijakan. Temuan tersebut relevan dengan konteks kebijakan pengelolaan PBB-P2 oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo dimana indikator komunikasi dalam penyampaian informasi yang efektif dan tepat sasaran dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aturan dan manfaat pajak, sehingga mendorong kontribusi wajib pajak. Dalam konteks Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, komunikasi yang baik dapat memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat, mengurangi kesalahpahaman, serta mengatasi resistensi atau apatisme terhadap kewajiban pajak. dalam proses penyampaian informasi kebijakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo menerapkan berbagai metode komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat dan karakteristik wilayahnya

2. Sumber Daya

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap informan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Gorontalo serta beberapa informan dari kalangan wajib pajak, diperoleh beberapa temuan yang saling melengkapi sekaligus mengungkapkan perbedaan persepsi antara penyelenggara dan penerima layanan pajak daerah. Informan dari Bapenda menyatakan bahwa secara umum SDM yang tersedia telah mampu menjalankan fungsi administratif dan teknis dasar dalam pengelolaan PBB-P2. Para pegawai disebutkan telah mendapatkan pelatihan, memiliki pemahaman terhadap aplikasi pengelolaan pajak, serta dapat menyusun dan mencetak dokumen seperti SPPT dan laporan penerimaan pajak. Selain itu, beberapa pegawai juga telah dibekali keterampilan dalam menggunakan sistem informasi perpajakan berbasis komputer yang memudahkan proses entri dan validasi data objek pajak. Lebih lanjut, pihak Bapenda juga menyampaikan bahwa dari sisi teknologi, mereka telah memanfaatkan sistem informasi pengelolaan data objek pajak (SISMIOP), system PBB-P2 untuk mempercepat layanan serta meningkatkan akurasi data. sistem ini telah membantu dalam penyusunan basis data wajib pajak, pemantauan pembayaran, hingga distribusi informasi ke kantor kecamatan. Meski demikian, mereka juga mengakui masih adanya keterbatasan, seperti belum meratanya jaringan internet di wilayah perdesaan dan kekurangan perangkat keras di beberapa titik pelayanan, yang berdampak pada keterlambatan dalam penginputan data dan pelayanan kepada wajib pajak di tingkat bawah.

Namun, pendapat berbeda muncul dari sebagian informan masyarakat atau wajib pajak yang ditemui dalam wawancara. Beberapa di antaranya menyampaikan bahwa pelayanan terkait pajak, khususnya PBB-P2, masih belum sepenuhnya optimal dan keterbatasan tenaga kerja yang dilapangan. Mereka mengeluhkan kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas tentang besaran pajak yang harus dibayar, prosedur keberatan, maupun lokasi pembayaran, terutama di wilayah perdesaan. Salah satu wajib pajak bahkan menyatakan bahwa dirinya tidak mendapatkan SPPT secara rutin dan harus aktif datang ke kantor kecamatan hanya untuk memastikan jumlah tagihan. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengungkapkan bahwa sistem digital yang digunakan pemerintah daerah belum sepenuhnya berdampak pada pelayanan yang mereka rasakan. Bagi mereka, keterbatasan akses internet di desa serta kurangnya pemahaman terhadap aplikasi digital membuat pelayanan masih terasa manual. Ada juga keluhan mengenai kurang responsifnya petugas dalam menanggapi permintaan pemutakhiran data atau koreksi objek pajak, yang menurut mereka seharusnya bisa lebih cepat jika didukung oleh teknologi yang efektif.

Untuk meningkatkan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo, diperlukan pengembangan kompetensi SDM dengan program pelatihan rutin, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, perlu diperkuat infrastruktur teknologi dengan memperluas akses internet di wilayah perdesaan agar proses administrasi berjalan lancar. Pengembangan sistem informasi yang mudah digunakan dan menyediakan layanan digital bagi wajib pajak juga penting untuk mempermudah akses dan pembayaran pajak. Terakhir, sosialisasi dan komunikasi yang lebih intensif dengan masyarakat harus dilakukan agar wajib pajak lebih memahami kewajiban mereka dan pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan responsif.

3. Disposisi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disposisi aparatur pelaksana terhadap kebijakan pengelolaan PBB-P2 tidak bersifat homogen. Sebagian besar aparatur menunjukkan sikap yang mendukung kebijakan ini. Mereka menilai bahwa pelimpahan kewenangan pengelolaan pengelolaan PBB-P2 dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah merupakan wujud desentralisasi fiskal yang memberikan kesempatan lebih luas bagi daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Aparatur yang mendukung umumnya menunjukkan komitmen dalam bentuk pelaksanaan tugas yang proaktif, seperti peningkatan layanan pembayaran pajak, penyusunan data objek pajak yang lebih akurat, dan pelaksanaan sosialisasi langsung kepada masyarakat.

Mereka melihat bahwa keberhasilan kebijakan ini bukan hanya akan berdampak pada aspek keuangan daerah, tetapi juga mencerminkan keberhasilan tata kelola pemerintahan yang responsif dan akuntabel.

Namun demikian, tidak semua aparaturnya menunjukkan sikap yang sama. Ditemukan pula adanya aparaturnya yang memiliki sikap kurang mendukung atau menunjukkan komitmen yang lemah terhadap kebijakan tersebut. Sebagian merasa bahwa pelaksanaan kebijakan ini menambah beban kerja yang signifikan, terutama dalam hal pembaruan data pajak dan pelayanan ke lapangan, tanpa diimbangi dengan peningkatan sumber daya maupun insentif kinerja. Kurangnya pelatihan teknis dan tidak meratanya pemahaman terhadap prosedur pelaksanaan PBB-P2 menyebabkan beberapa pegawai hanya menjalankan tugas secara administratif, tanpa motivasi untuk mendorong peningkatan capaian kebijakan secara substansial. Keadaan ini menunjukkan bahwa perbedaan persepsi terhadap kebijakan juga berkorelasi dengan perbedaan pengalaman dan kapasitas yang dimiliki oleh masing-masing pelaksana.

Dari sisi wajib pajak, disposisi terhadap kebijakan PBB-P2 juga memperlihatkan variasi. Wajib pajak yang mendukung kebijakan ini umumnya berasal dari kalangan yang sudah terbiasa membayar pajak dan memahami fungsi PBB sebagai kontribusi terhadap pembangunan daerah. Mereka menilai bahwa beberapa layanan pajak saat ini sudah menunjukkan perbaikan, terutama dengan adanya layanan pembayaran non-tunai dan sistem digital yang mulai diimplementasikan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Namun, sebagian besar kritik dan sikap kurang mendukung justru datang dari kalangan wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami atau menerima kebijakan ini. Mereka mengeluhkan beberapa hal, seperti kenaikan nilai pajak yang tidak sesuai dengan kondisi objek pajak, kurangnya transparansi dalam penentuan besaran tarif, serta lemahnya sosialisasi dari pemerintah daerah. Beberapa wajib pajak merasa bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai perubahan regulasi, jadwal pembayaran, maupun prosedur keberatan apabila terjadi kekeliruan dalam penetapan pajak. Sikap keberatan ini juga diperkuat oleh pengalaman wajib pajak yang menghadapi kendala teknis saat melakukan pembayaran, seperti sistem yang tidak konsisten, antrian panjang, hingga kurang ramahnya layanan petugas di beberapa lokasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa disposisi negatif atau kurang mendukung dari wajib pajak sebagian besar dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi dan pelayanan dari pihak pemerintah daerah. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan kebijakan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo sangat dipengaruhi oleh variasi disposisi yang ada, baik di tingkat pelaksana maupun penerima kebijakan. Untuk menciptakan sinergi dan meningkatkan efektivitas kebijakan, diperlukan upaya perbaikan dalam hal penguatan kapasitas aparaturnya, pemberian insentif berbasis kinerja, serta pelaksanaan sosialisasi yang lebih menyeluruh dan komunikatif kepada masyarakat. Pendekatan partisipatif yang melibatkan langsung masyarakat sebagai wajib pajak dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan juga menjadi kunci penting dalam membangun disposisi yang lebih positif terhadap kebijakan PBB-P2.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hierarki kewenangan menjadi salah satu faktor penting yang sangat menentukan efektivitas pelaksanaan kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2). Struktur organisasi yang diterapkan di badan ini bersifat hierarkis dan cukup terorganisir dengan baik. Dalam struktur tersebut terdapat pembagian tugas dan fungsi yang jelas di antara bidang-bidang yang ada, seperti bidang pendataan, penetapan, penagihan, dan pelayanan wajib pajak. Pembagian tugas yang terperinci ini pada dasarnya mempermudah koordinasi antar unit serta memastikan bahwa setiap tahapan pengelolaan pajak berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur yang sistematis, diharapkan proses administrasi dan pelaksanaan kebijakan dapat dilakukan secara lebih teratur dan akuntabel.

Namun demikian, struktur birokrasi yang sangat hierarkis juga membawa sejumlah tantangan dalam implementasinya. Proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan kerap mengalami keterlambatan karena harus melewati beberapa tingkatan jabatan dan tahapan administratif yang panjang. Kondisi ini berdampak pada rendahnya tingkat responsivitas Badan Pendapatan Daerah terhadap perubahan kebutuhan maupun dinamika yang terjadi di lapangan. Ketika ada situasi yang membutuhkan penyesuaian cepat, seperti revisi data objek pajak atau penanganan keberatan dari wajib pajak, birokrasi yang kaku ini cenderung memperlambat tindakan dan pelayanan. Selain itu, meskipun pembagian tugas antar bagian sudah diatur dengan jelas, masih ditemukan adanya tumpang tindih kewenangan, khususnya antara bidang pendataan dan penagihan. Situasi ini menyebabkan ketidakefisienan dalam pelaksanaan tugas dan kadang menimbulkan kebingungan, baik di kalangan pegawai maupun wajib pajak.

Dari sisi sumber daya manusia, struktur birokrasi belum sepenuhnya didukung oleh personel yang memiliki kompetensi khusus di bidang perpajakan. Beberapa petugas dinilai masih perlu mendapatkan pelatihan dan peningkatan kapasitas, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi yang kini semakin penting dalam pengelolaan data pajak. Penggunaan sistem administrasi pajak berbasis digital masih belum optimal karena keterbatasan kemampuan SDM dalam mengoperasikan perangkat lunak dan aplikasi pendukung. Hal ini berimplikasi pada ketepatan dan kecepatan pengelolaan data serta interaksi dengan masyarakat wajib pajak. Keterbatasan ini juga membuat pelayanan menjadi kurang maksimal dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dari wajib pajak. Koordinasi antar bidang di dalam badan sendiri masih didominasi oleh pola komunikasi yang sangat sentralistik. Artinya, kerjasama antar unit kerja masih sangat bergantung pada peran pimpinan sebagai penghubung utama. Pola koordinasi yang demikian menyebabkan kurangnya sinergi internal yang ideal, sehingga beberapa proses kerja berjalan lambat dan terkesan terpisah-pisah. Tidak hanya itu, koordinasi dengan instansi eksternal seperti pemerintah desa dan kelurahan yang memiliki peran strategis dalam pendataan objek pajak juga belum berjalan secara optimal. Ketiadaan regulasi teknis yang mengikat serta kurangnya mekanisme kerja sama yang formal menyebabkan potensi integrasi data dan kolaborasi lintas institusi belum maksimal. Padahal, sinergi dengan pemerintah tingkat bawah ini sangat penting untuk meningkatkan akurasi data dan efektivitas penagihan pajak.

Lebih lanjut, struktur birokrasi yang ada cenderung kaku dan kurang adaptif terhadap perubahan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Ketidakefleksibelan ini menjadi kendala utama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat wajib pajak. Misalnya, ketika terjadi perubahan data objek pajak, pengajuan keberatan, atau pengaduan, proses penyelesaiannya sering kali memakan waktu lama karena harus menunggu persetujuan berjenjang. Hal ini memicu ketidakpuasan di kalangan wajib pajak dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap institusi pengelola pajak. Pendapat dari sejumlah wajib pajak yang diwawancarai memperkuat gambaran tersebut dengan memberikan perspektif kritis terhadap struktur birokrasi yang ada. Beberapa informan wajib pajak menyampaikan keluhan mengenai proses birokrasi yang dianggap terlalu rumit dan berbelit-belit. Mereka merasa kesulitan dalam mengurus administrasi pajak karena harus melewati berbagai prosedur yang panjang dan kurang transparan.

Penelitian ini sejalan dengan (F Tui, 2023) "*Implementasi kebijakan penyaluran bantuan pangan non tunai di Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango*" menunjukkan bahwa adanya struktur birokrasi sering terlibat dalam pelaksanaan kebijakan secara keseluruhan. Struktur organisasi yang bertanggung jawab atas penegakan kebijakan. Temuan tersebut relevan dengan konteks kebijakan pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Gorontalo, dimana indikator struktur birokrasi menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2). Struktur birokrasi ialah kerangka kerja yang memungkinkan kebijakan yang sudah dirancang bisa diterapkan secara sistematis, terkontrol, dan terukur sehingga tujuan kebijakan bisa tercapai dengan baik.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa meskipun struktur birokrasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo sudah cukup mendukung pelaksanaan kebijakan PBB-P2 secara normatif dengan pembagian tugas yang jelas dan prosedur yang teratur, terdapat berbagai kendala yang harus segera diperbaiki. Perbaikan tersebut mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu mengelola administrasi pajak secara lebih modern dan efisien, penyederhanaan struktur birokrasi agar lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, serta penguatan koordinasi baik secara internal antar bidang maupun dengan instansi terkait di tingkat desa dan kelurahan. Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan kepada wajib pajak agar tercipta suasana saling percaya dan kepatuhan yang tinggi dalam pelaksanaan kebijakan PBB-P2. Dengan demikian, dukungan dari seluruh pihak, baik birokrasi maupun masyarakat wajib pajak, dapat terwujud secara optimal demi peningkatan penerimaan daerah dan pembangunan wilayah Kabupaten Gorontalo.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, terkait fokus dan sub fokus penelitian maka dapat disimpulkan bahwa: Kebijakan pengelolaan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo secara umum telah dilaksanakan melalui empat tahapan utama, yaitu komunikasi, sumber daya, dsiposisi, dan struktur birokrasi. Namun, berdasarkan hasil temuan dan analisis, pelaksanaan pengelolaan PBB tersebut belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai hambatan internal dan eksternal yang memengaruhi capaian penerimaan pajak daerah. Berikut uraian kesimpulannya: Komunikasi. Efektivitas komunikasi antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo dan wajib pajak dalam implementasi kebijakan PBB-P2 masih belum optimal. Sosialisasi

yang dilakukan belum sepenuhnya merata, terutama di wilayah perdesaan, sehingga sebagian besar wajib pajak belum mengerti langkah-langkah dan manfaat PBB-P2. Komunikasi yang bersifat satu arah serta keterbatasan media informasi menjadi hambatan utama. Meskipun sudah ada upaya perbaikan melalui penyuluhan dan layanan digital, partisipasi masyarakat masih rendah. Sumber Daya, Tenaga kerja dan teknologi yang tersedia di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo dalam pengelolaan PBB-P2 tergolong cukup, namun belum sepenuhnya optimal. Dari sisi SDM, jumlah dan kompetensi pegawai relatif memadai, namun masih diperlukan peningkatan kapasitas, khususnya dalam penguasaan teknologi dan pelayanan berbasis digital. Dari aspek teknologi, sistem informasi pajak sudah mulai diterapkan, namun pemanfaatannya belum maksimal karena keterbatasan infrastruktur dan kurangnya integrasi data. Selain itu, belum semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan layanan digital pajak. Disposisi. Aparatur pelaksana di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo menunjukkan sikap yang cukup positif dan memiliki komitmen dalam menjalankan kebijakan pengelolaan PBB-P2. Hal ini tercermin dari keseriusan mereka dalam melaksanakan tugas, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta upaya untuk mencapai target penerimaan pajak. Namun, tingkat komitmen tersebut belum merata di seluruh lini. Masih terdapat perbedaan dalam pemahaman dan semangat kerja antar pegawai, yang memengaruhi konsistensi pelaksanaan kebijakan. Selain itu, beban kerja dan keterbatasan dukungan teknis juga turut memengaruhi efektivitas kerja aparatur. Struktur Birokrasi, struktur birokrasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo telah dibentuk secara formal dan memiliki pembagian tugas yang jelas dalam pengelolaan PBB-P2. Secara umum, struktur tersebut mendukung pelaksanaan kebijakan karena adanya alur kerja, hierarki, serta fungsi koordinasi antar bagian yang cukup tertata. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti lambatnya koordinasi antar unit, tumpang tindih tugas, serta proses birokrasi yang cenderung kaku. Hal ini dapat memperlambat respons terhadap permasalahan di lapangan dan menghambat efektivitas implementasi kebijakan.

Referensi

1. Abas, F. R., & Abdussamad, ZuchriAneta, Y. (2021). Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program PKH. *Jambura Journal of ...*, 2, 39–49. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>
2. Ali, M. (2017). *Kebijakan Pendidikan Menengah dalam perspektif governance di indonesia*. UB Press.
3. Chalid, F. (2021). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kecamatan Tutur Tahun 2017-2020. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 33–39. <https://doi.org/10.33366/jisip.v10i1.2257>
4. ed, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175. <https://doi.org/10.32400/gc.15.2.28121.2020>
5. Halomoan, K., & Herning Sitabuana, T. (2022). Pajak, Pandemi, Dan Masyarakat. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1243–1254. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.147>
6. Hamidah, Juenedi, D. (2022). *Perpajakan*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
7. Hidayat, I., & Gunawan, S. (2022). Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Manazhim*, 4(1), 110–132. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v4i1.1625>
8. Kaku, O., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). Implementasi Kebijakan Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai Di Kecamatan Tilonkabila Kabupaten Bone Bolango. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 01–11. <https://doi.org/10.59713/jipik.v2i1.30>
9. Malawat, S. H. (2022). *Pengantar administrasi publik*. Universitas islam kalimantan Muhammad Arsyad AL-Banjary.
10. Mozin, S. Y., Dumbela, U. S., Lestari, D. A., Ramadhani, R., & Noho, N. N. (2025). 1947-Article Text-5601-1-10-20250519. *Journal of Publicness Studies (JPS)*, 2(2), 105–116. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps>
11. Putra, I. M. (2020). *Perpajakan*. Anak Hebat Indonesia
12. Regyna, T. F., Agustina, D., & Pramadista, F. N. (2022). Dampak Daya Beli Konsumen Kendaraan Bermotor Terhadap Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM). *Jurnal PPN Dan PPnBM*
13. Triana, A., Endah, K., & Sunarti, N. (2022). *Pengelolaan Pasar Desa Oleh Badan Usaha Milik Desa Bojongmengger Di Desa Bojongmengger Kecamatan Cijeungjing Kabupaten ...* 1652–1663. <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/1137%0Ahttp://repository.unigal.ac.id:8080/bitstream/handle/123456789/1137/69.ARIEFTRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Umum, B., Periode, S., & Muchtar, E. H. (2023). *I-BEST. Vol. 2 Nomor 2 | Juli - Desember 2023 | 101*. 2(21), 101–118.
15. Woods, M. (2012). Rural Governance. *Rural Geography: Processes, Responses and Experiences in Rural Restructuring*, 1(2), 160–171. <https://doi.org/10.4135/9781446216415.n11>