

PENGUNAAN MOBIL PELAYANAN KELILING UNTUK MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN TAHUN 2023-2024 DESA SUKAKARYA KABUPATEN BEKASI

Adin Dahuri^{1*}, Yani², Fahrul Anwar Syadat³, Amanda Anastasya⁴

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email: adindahuri82@gmail.com¹, ahmad.yani7071@gmail.com², fahrulsyadat02@gmail.com³, amndanstsy40@gmail.com⁴

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

*Utilization of Mobile Service,
Land and Building Tax*

The 2021 PBB revenue achievement of Sukakarya Village was 39.82% and in the beginning 2022 decreased to 6.78% so that a strategy was established in the form of providing and operating a Mobile Service Car as an effort to provide better service for residents in paying PBB. This descriptive research with a qualitative approach seeks to determine the effect of the use of Mobile Service Car to increase PBB revenue in Sukakarya Village in 2023-2024. The results of the study indicate that at the beginning of 2023 the PBB revenue achievement was 19.75%, not yet a drastic increment because residents were still in the adjustment stage from previous payment model to the payment model through the Mobile Service Car. The PBB revenue achievement at the end of 2024 was 43.50% due to the positive contribution of several things, namely convenience, placement of the Car at the Village office, operating schedule during the Minggon Meeting, no need to queue, fast service process, -submission of Tax Payment Evidence and special operational schedule after harvest. Based on the description, it can be generally concluded that the use of the Mobile Service Car has a positive impact on increasing the PBB revenue of Sukakarya Village in 2023-2024.

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat di daerah melalui penyediaan dan pemenuhan berbagai kebutuhan. Beragam kebutuhan tersebut menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 dapat dikelompokkan sebagai urusan wajib yang antara lain meliputi pendidikan, kesehatan, transportasi, pekerjaan umum, kependudukan dan catatan sipil. Di samping itu ada pula urusan pilihan, sesuai dengan potensi dan keunggulan masing-masing Daerah, yang antara lain mencakup pertanian, perikanan, kelautan dan pariwisata. Dukungan dana untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka penyediaan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat di berbagai bidang tersebut berasal antara lain dari Dana Alokasi Umum, Dana Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah serta Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Daerah sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terdiri atas beberapa jenis, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (untuk selanjutnya digunakan istilah PBB) yang pemungutannya melibatkan perangkat sampai tingkat Kelurahan/Desa.

Capaian penerimaan PBB Desa Sukakarya Kabupaten Bekasi pada Agustus 2021 sebesar 39,82%. Besaran capaian ini tidak terpaut terlalu jauh dengan desa-desa di sekitarnya. Selanjutnya, capaian penerimaan PBB pada awal tahun 2022 menurut informasi Sekdes sekitar 7%, yang berarti realisasi penerimaan PBB yang berhasil dihimpun hanya mencapai sekitar 7% dari target penerimaan yang telah ditetapkan. Perkembangan capaian penerimaan PBB yang menurun ini harus disikapi secara cepat untuk diambil langkah perbaikan yang solutif. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi beserta UPTD Wilayah IV bekerjasama dengan Perangkat Desa Sukakarya untuk menghasilkan cara bagaimana meningkatkan penerimaan PBB pada tahun-tahun berikutnya. Diputuskan bahwa Badan Pendapatan Daerah menyediakan Mobil Pelayanan Keliling yang dioperasikan sesuai dengan jadwal operasi yang ditentukan oleh perangkat Desa. Secara resmi Mobil Pelayanan Keliling dari Badan Pendapatan Daerah ini beroperasi sejak Juni 2022. Penelitian ini berusaha mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan Mobil Pelayanan Keliling dalam meningkatkan penerimaan PBB tahun 2023-2024 Desa Sukakarya Kabupaten Bekasi.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Pelayanan Publik** : Pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Semakin efektif penyelenggaraan pelayanan publik maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini secara tegas dikemukakan Mahmudi (2012) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahwa penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud, menurut Mustanir (2022) adalah instansi pemerintah dari tingkat pusat sampai daerah. Pelayanan publik diberikan kepada orang perseorangan atau masyarakat sebagaimana yang dikemukakan Sinambela (2017) bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. **Peningkatan Pelayanan Publik** : Pelayanan publik tidak seharusnya stagnan atau berjalan apa adanya. Kondisi masyarakat semakin kompleks dengan kebutuhan yang beragam sehingga dengan sendirinya membutuhkan pelayanan publik yang lebih baik. Peningkatan pelayanan publik juga patut dilakukan karena perubahan beban kerja berupa peningkatan target yang harus diselesaikan. Penyelenggara pelayanan publik harus melakukan cara-cara yang produktif dan inovatif untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga kepercayaan dan partisipasi masyarakat dapat tetap dijaga. Afandi (2018) mengemukakan bahwa pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang diberikan aparat negara sebagai abdi masyarakat pelayanan publik diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Bahwa untuk dapat meningkatkan pelayanan publik maka kemampuan penyelenggara layanan publik itu sendiri juga harus dapat ditingkatkan. Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik pada hakekatnya berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan.
3. **Efektivitas Penerimaan PBB** : Capaian merujuk kepada suatu prestasi atau hasil kerja individu, kelompok atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gibson dan Mahmudi menyebutnya dengan istilah efektivitas. Gibson (2010) dan Mahmudi (2012) berpendapat bahwa efektivitas merujuk kepada capaian atau achievement yaitu suatu hasil kerja atau output yang dihasilkan dalam usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar hasil kerja atau output yang dihasilkan berarti capaian menjadi semakin besar dan berarti pula semakin besar efektivitasnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Arikunto (2013) menyatakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menggambarkan atau memaparkan suatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain. Kualitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berusaha memberikan gambaran kondisi atau fenomena yang ada dalam bentuk angka-angka, sikap dan perilaku yang terjadi. Moleong (2016) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif berusaha memahami fenomena tentang apa yang dialami subyek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus. Observasi dan wawancara dengan petugas dan beberapa warga masyarakat dilakukan untuk memperoleh data primer. Data sekunder mengenai realisasi dan target penerimaan PBB diperoleh dari Sekdes.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Singkat Desa Sukakarya

Desa Sukakarya adalah salah satu dari tujuh desa dalam lingkup Kecamatan Sukakarya, Kabupaten Bekasi. Enam desa lainnya adalah Desa Sukamurni, Desa Sukaindah, Desa Sukakarsa, Desa Sukalaksana, Desa Sukajadi dan Desa Sukamakmur. Luas Desa Sukakarya terbentang sekitar 664 hektar. Secara geografis Desa Sukakarya berbatasan dengan Desa Setia Laksana Kecamatan Cabang Bungin di sebelah Utara, Desa Sukakarsa Kecamatan Sukakarya di sebelah Timur, Desa Sukamulya Kecamatan Sukatani di sebelah selatan dan Desa Sukaindah Kecamatan Sukakarya di sebelah barat. Penduduk Desa Sukakarya sebanyak 6.276 jiwa yang terdiri dari 2.994 pria dan 3.282 wanita. Pada umumnya penduduk Desa Sukakarya sebagai petani, karyawan dan pedagang.

2. Penggunaan Mobil Keliling

Secara umum warga masyarakat Desa Sukakarya memahami bahwa membayar PBB adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Selama ini warga masyarakat Desa Sukakarya membayar PBB ke Bank BJB, BNI, Mandiri atau Bank lain yang ditetapkan, yang lokasinya cukup jauh dari tempat tinggal warga masyarakat pada umumnya. Pembayaran dilakukan oleh perseorangan atau menitipkan kepada petugas yang dipercaya. Ada pula warga masyarakat yang membayar PBB di Indomaret, Alfamart atau Alfamidi yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Daerah. Model pembayaran seperti ini mengandung kendala, seperti jarak yang cukup jauh, warga masyarakat harus meluangkan waktu dan pelayanan sesuai nomor antrian. Ada juga cara pembayaran dimana warga masyarakat tidak perlu antri dan datang ke tempat pembayaran, yaitu pembayaran melalui Tokopedia, Bukalapak, Ovo dan Gopay. Namun demikian, warga masyarakat belum familiar dengan cara pembayaran ini. Menyitir pendapat Afandi yang dikemukakan di atas, Badan Pendapatan Daerah dan UPTD Wilayah IV sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi bekerjasama dengan perangkat Desa Sukakarya sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu agar warga masyarakat antusias membayar PBB tepat waktu. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan bagi warga masyarakat adalah dengan menyediakan dan mengoperasikan Mobil Pelayanan Keliling. Mobil Pelayanan Keliling ini ditempatkan di

kantor Desa Sukakarya.yang dimaksudkan agar mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat sehingga dengan demikian terdorong untuk membayar PBB tepat waktu.

Apabila ada segelintir anggota masyarakat yang belum membayar atau masih menunda pembayaran PBB, maka dengan digunakannya Mobil Pelayan Keliling di kantor Desa Sukakarya maka diharapkan tidak ada lagi alasan kesulitan untuk membayar PBB Jadwal operasional Mobil Pelayanan Keliling sebagaimana disampaikan Sekdes ditetapkan oleh kantor UPTD Wilayah IV setelah sebelumnya berkoordinasi dengan perangkat Desa Sukakarya. Mempertimbangkan kepentingan warga masyarakat maka jadwal operasional Mobil Pelayanan Keliling umumnya bersamaan dengan Rapat Minggon. Untuk mendukung suksesnya upaya ini, penggunaan Mobil Pelayanan Keliling di kantor Desa Sukakarya sebagai tempat pembayaran PBB harus diketahui oleh seluruh warga masyarakat. Oleh karena itu Perangkat Desa menyampaikan hal ini kepada pengurus RW dan RT yang hadir pada Rapat Minggon, untuk selanjutnya masing-masing pengurus RW dan RT meneruskan informasi ini kepada warga masyarakat di lingkungannya masing-masing. Untuk melengkapi penyebaran informasi yang telah disampaikan pada Rapat Minggon, sebagaimana informasi Sekdes, jadwal beroperasinya Mobil Layanan Keliling juga disampaikan kepada pengurus RW dan RT melalui group WhatsApp agar semua pihak mengetahui.

Keberadaan Mobil Pelayanan Keliling yang digunakan sebagai tempat pembayaran PBB memberikan dampak positif bagi warga masyarakat dimana warga masyarakat merasa terbantu dan dipermudah sehingga tidak perlu repot membayar PBB ke tempat lain yang jaraknya cukup jauh.

3. Efektivitas Penerimaan PBB

Efektivitas penerimaan PBB Desa Sukakarya ditunjukkan oleh tingkat capaian penerimaannya yaitu seberapa besar realisasi penerimaan PBB terhadap target yang telah ditetapkan. Semakin besar realisasi penerimaan PBB terhadap target menunjukkan semakin besar tingkat capaiannya dan hal ini berarti semakin besar pula efektivitasnya. Sejak Mobil Pelayanan Keliling dioperasikan di kantor Desa Sukakarya, warga masyarakat membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling tersebut. Hal ini dilakukan karena warga merasa lebih praktis dan cepat, tidak perlu membayar PBB ke tempat pembayaran yang lalu. Secara paralel, capaian penerimaan PBB memperlihatkan perkembangan sebagai berikut.

Target, Realisasi dan Capaian Penerimaan PBB Desa Sukakarya Tahun 2022-2024

NO	Tahun	Target Penerimaan (Dibulatkan)	Realisasi Penerimaan (Dibulatkan)	Presentase Capaian
1	2022	405.478.000	27.492.000	6,78%
2	2023	376.939.000	74.450.000	19,75%
3	2024	532.673.000	231.703.000	43,50%

Sumber: Kantor Desa Sukakarya

Data yang terdapat pada tabel di atas menunjukkan bahwa capaian penerimaan PBB yang berhasil dihimpun pada awal tahun 2022 sebesar 6,78%. Capaian penerimaan PBB meningkat menjadi 19,75% pada awal tahun 2023.dan meningkat lagi menjadi 43 50% pada tahun 2024. Dengan mengacu pada pendapat Gibson dan Mahmudi di atas, tingkat capaian penerimaan PBB tersebut menunjukkan realisasi penerimaan PBB tahun 2022-2024 tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Namun demikian, meskipun realisasi penerimaan PBB tahun 2022-2024

tidak mencapai target yang telah ditetapkan, tetapi tampak jelas bahwa tingkat pencapaian penerimaan PBB selama kurun waktu tersebut memperlihatkan kenaikan yang cukup berarti, yaitu dari 6,78% pada awal 2022 meningkat menjadi 19,75% pada tahun 2023 dan meningkat lagi menjadi 43,50% pada tahun 2024. Ketika tingkat capaian penerimaan PBB pada awal tahun 2022 baru mencapai 6.78%, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi beserta UPTD Wilayah IV bekerjasama dengan perangkat Desa Sukakarya, memutuskan langkah solutif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga masyarakat dengan menyediakan dan mengoperasikan Mobil Pelayanan Keliling sebagai tempat membayar PBB. Secara umum dari sisi warga masyarakat, beroperasinya Mobil Pelayanan Keliling yang digunakan sebagai tempat pembayaran PBB membuat warga masyarakat merasa dipermudah sehingga mereka memilih membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling tersebut daripada membayar di tempat-tempat pembayaran yang lalu.

Kemudahan yang dirasakan warga masyarakat dalam membayar PBB berdampak pada capaian penerimaan PBB pada awal tahun 2023 menjadi sebesar 19,75%. Meningkatnya capaian penerimaan PBB pada awal tahun 2023 dibandingkan dengan penerimaan pada awal tahun 2022 belum merupakan lonjakan yang drastis karena masih dalam tahap penyesuaian dari model pembayaran lama yang selama ini dilakukan warga masyarakat kepada model pembayaran melalui Mobil Pelayanan Keliling. Penyesuaian ini ditandai dengan belum seluruh warga masyarakat terinformasikan mengenai penggunaan Mobil Pelayanan Keliling di kantor Desa Sukakarya sebagai tempat pembayaran PBB. Terbukti pada awal tahun 2023 baru 382 dari 1.504 warga masyarakat yang telah membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling. Mencermati jumlah warga masyarakat yang membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling pada tahun 2023 belum maksimal, maka pada awal tahun 2024 perangkat Desa Sukakarya lebih intensif menyebarluaskan kemudahan membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling. Hal ini dilakukan dengan menyanpaikan secara terus menerus kepada warga masyarakat melalui pengurus RW dan RT pada Rapat Minggon maupun group WhatsApp. Usaha perangkat Desa Sukakarya membuahkan hasil yang gemilang dimana capaian penerimaan PBB tahun 2024 sebesar 43,50%, dimana warga masyarakat yang telah membayar PBB mencapai 758 dari 1.602.

Capaian penerimaan PBB pada tahun 2024 sebesar 43,50% disebabkan adanya kontribusi dari beberapa hal. Pertama, warga masyarakat merasakan manfaat yang positif dari penggunaan Mobil Pelayanan Keliling sebagai tempat pembayaran PBB. Kedua, Mobil Pelayanan Keliling ditempatkan di kantor Desa Sukakarya sehingga mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat. Ketiga, warga masyarakat mudah mengingat jadwal beroperasi Mobil Pelayanan Keliling yaitu bersamaan dengan Rapat Minggon yang diselenggarakan di kantor Desa Sukakarya. Berikutnya, petugas mengatur sedemikian rupa sehingga warga masyarakat yang membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling tidak perlu mengantri. Hal penting lain yang memberikan kontribusi adalah proses pelayanannya cepat, tidak memerlukan waktu yang lama. Di samping itu, warga masyarakat yang telah membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling mendapat Bukti Setoran Pajak, seperti ketika membayar PBB di Bank BJB. Terakhir adalah kejelian perangkat Desa Sukakarya menetapkan jadwal operasi Mobil Pelayanan Keliling saat-saat setelah panen. Pasca panen merupakan momen dimana sebagian besar warga masyarakat memiliki kemampuan finansial yang cukup sehingga dengan demikian mereka dapat membayar PBB pada waktunya.

KESIMPULAN

Menyediakan dan mengoperasikan Mobil Pelayanan Keliling adalah suatu bentuk upaya konkret dari Badan Pendapatan Daerah beserta UPTD Wilayah IV yang berkerjasama dengan Perangkat Desa Sukakarya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi warga masyarakat dalam membayar PBB. Capaian penerimaan PBB pada awal tahun 2023 sebesar 19,75% menunjukkan warga masyarakat yang membayar PBB melalui Mobil Keliling belum maksimal. Pada tahun 2024 warga masyarakat sudah merasakan kemudahan dan mulai terbiasa membayar PBB melalui Mobil Pelayanan Keliling, yang berdampak pada capaian penerimaan pada akhir tahun 2024 sebesar 34,50%. Secara umum dapat disimpulkan bahwa penggunaan Mobil Pelayanan Keliling memberikan pengaruh positif terhadap capaian penerimaan PBB tahun 2023-2024 Desa Sukakarya Kabupaten Bekasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Nur Muhammad. 2018. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 2010. Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Mahmudi. 2012. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moleong, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya
- Mustanir, Ahmad. 2022. Pelayanan Publik. Pasuruan : Penerbit Qiara Media
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang No. 9 Tahun 2015 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah