



Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru

Agreyz Fratiwi H. Kalay^{1*}, Rustam Tohopi², Yacob Noho Nani³

¹⁻³ Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: agreyzkalay@email.com¹

Abstract. *The background of this study is based on fluctuations in the realization of PBB in Tuladenggi Village, Telaga Biru Subdistrict, which has not consistently reached its target, even though PBB is an important source of support for local revenue. This condition is caused by low awareness and compliance among taxpayers, limited understanding among the community regarding payment mechanisms, and suboptimal bureaucratic behavior in providing services. The purpose of this study is to describe the behavior of the bureaucracy in PBB services in Tuladenggi Village, Telaga Biru District, with a focus on the aspects of responsibility, responsiveness, and commitment and consistency of village officials. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that bureaucratic behavior in PBB services in Tuladenggi Village is already in place, but it is not yet fully optimal. In terms of responsibility, officials have distributed SPPT and conducted socialization, but the information is often late and unclear. In terms of responsiveness, officials have attempted to adjust their approach to the community's conditions through direct services and personal communication, but some community members feel that some officials are still not proactive enough. In terms of commitment and consistency, village officials have demonstrated their seriousness through administrative record-keeping, routine evaluations, and proactive services, although they still face obstacles.*

Keywords: *Bureaucratic Behavior; Building Taxes; Land; Public Services; Tuladenggi Village.*

Abstrak. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fluktuasi realisasi PBB di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru yang belum mencapai target secara konsisten, meskipun PBB merupakan salah satu sumber penting dalam mendukung Pendapatan Asli Daerah. Kondisi ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, keterbatasan pemahaman masyarakat terkait mekanisme pembayaran, serta kurang optimalnya perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan perilaku birokrasi dalam pelayanan PBB di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru, dengan fokus pada aspek tanggung jawab, responsivitas, serta komitmen dan konsistensi aparatur desa. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan PBB di Desa Tuladenggi sudah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek tanggung jawab, aparatur telah membagikan SPPT dan melakukan sosialisasi, tetapi informasi sering terlambat dan kurang jelas. Dari aspek responsivitas, aparat berupaya menyesuaikan pendekatan dengan kondisi masyarakat melalui pelayanan langsung dan komunikasi personal, namun sebagian masyarakat menilai masih ada aparat yang kurang proaktif. Dari aspek komitmen dan konsistensi, aparatur desa menunjukkan keseriusan dengan pencatatan administrasi, evaluasi rutin, dan pelayanan jemput bola, meskipun masih terkendala keterbatasan sumber daya manusia, data pajak yang belum akurat, serta rendahnya kesadaran masyarakat.

Kata kunci: Bangunan; Desa Tuladenggi; Pajak Bumi; Pelayanan Publik; Perilaku Birokrasi.

1. LATAR BELAKANG

Birokrasi merupakan organisasi sistematis dari tugas-tugas yang harus diselesaikan oleh banyak individu; ini adalah sistem kekuasaan yang secara logis dibentuk oleh berbagai peraturan. Kemampuan atau bakat individu atau pejabat yang bertugas sebagai pegawai negeri, pejabat pemerintah, dan pegawai publik yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka dalam sistem administratif secara hierarkis memiliki dampak yang signifikan terhadap struktur birokrasi. Oleh karena itu, mereka harus bertindak sesuai dengan posisi mereka sebagai pegawai negeri (Muchtart et al. 2023).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan undang-undang dan peraturan, lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk barang dan jasa publik—dengan kata lain, layanan publik. Menurut Kementerian Dalam Negeri-LAN (2007), layanan publik adalah layanan umum yang melibatkan bantuan kepada masyarakat dengan cara tertentu dan memerlukan interaksi manusia serta kepekaan untuk mencapai kesuksesan dan kebahagiaan (Muchtar et al. 2023).

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang pendapatannya berasal dari banyak sumber, salah satunya dari pengumpulan pajak negara dan daerah. Pajak ialah iuran wajib yang harus dibayar oleh setiap individu yang menjadi wajib pajak kepada negara. Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu pajak yang memengaruhi pendapatan negara, terutama di pusat dan daerah. Salah satu upaya untuk mendorong kepatuhan wajib pajak ialah pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Oleh karena itu, pihak yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada wajib pajak terus berupaya memberikan layanan terbaik melalui pembayaran pajak secara *mobling*, yang merupakan strategi administrasi yang mudah dan fleksibel untuk menyediakan layanan publik. Ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak dan menjadikan wajib pajak patuh akan pajaknya (Zainul Arifin et al. 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan Nomor 12 Tahun 1994. Pihak berwenang pajak, khususnya Kantor Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) di setiap kabupaten di Indonesia, serta wajib pajak, harus mendukung dan melaksanakan pemungutan pajak agar berjalan lancar dan berhasil. Pemerintah Kabupaten Gorontalo telah melakukan berbagai upaya agar dapat memenuhi target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan terutama perangkat desa. Seperti yang terjadi di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru mengalami kesulitan dalam mengumpulkan pajak bumi dan bangunan. Temuan awal menunjukkan bahwa terdapat tunggakan yang signifikan di Desa Tuladenggi, Kecamatan Telaga Biru. Tunggakan pajak bumi dan bangunan pada tahun 2022 (38,40%), 2023 (10,53%), dan 2024 (22,06%) membuktikan hal ini.

Berdasarkan dari data tersebut terjadinya tunggakan yang ada di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru disebabkan oleh beberapa faktor terutama dari wajib pajak, banyak wajib pajak yang tidak memahami pentingnya membayar pajak, wajib pajak sering menunda pembayaran hingga jatuh tempo, ketidaktahuan tentang mekanisme pembayaran pajak sehingga terjadi kurangnya informasi dan membuat sebagian masyarakat bingung mengenai cara pembayaran pajak. Selain itu dapat dilihat dari faktor ekonomi sering kali menjadi kendala utama dalam pemenuhan kewajiban pajak, terutama bagi masyarakat yang penghasilannya

rendah sehingga masyarakat lebih mengutamakan kebutuhan pokok dibandingkan membayar pajak.

Selain dari faktor-faktor tersebut, faktor pengambat terbesar yaitu pemerintah desa yang masih kurang memperhatikan pembayaran pajak di Desa Tuladenggi seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat kurang peduli terhadap pembayaran pajak, data kepemilikan tanah dan bangunan sering tidak diperbarui menyebabkan kesalahan dalam pengumpulan data, minimnya pelatihan bagi aparat desa dalam mengelola data dan sistem pembayaran pajak bumi dan bangunan. Oleh sebab itu, penerimaan pajak bumi dan bangunan di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru dikatakan belum maksimal dikarenakan masih banyak tunggakan di beberapa tahun terakhir.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi publik menurut Chander dan Plano (dalam (Sry Arlina 2020)) ialah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan staf publik untuk memformulasikan, menerapkan, dan mengelola kebijakan publik. Dalam (Ahmad Mustanis 2022) Administrasi publik adalah seni dan ilmu yang mengarah pada hubungan antara suatu organisasi dengan para stakeholdernya dan melakukan aktivitas-aktivitas yang ditetapkan untuk mencapai tujuan. Dari definisi ini dapat dilihat bahwa administrasi publik dalam mencapai tujuannya perlu melakukan beberapa aktivitas-aktivitas dan aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam rangka bekerjasama dengan para stakeholder tentunya mencakup beberapa dimensi yang strategis.

Penelitian ini menggunakan dimensi organisasi, dimana dijelaskan oleh (Virza Hadrianti 2019) bahwa organisasi adalah sarana sekelompok orang untuk bekerjasama secara humonis dibawah kendali pemimpin untuk mencapai visi dan misi tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di dalamnya. Sedangkan menurut Prof. Dr. Sondang P. Siagian (Liana 2020), Ketika dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dengan satu atau lebih individu atau kelompok bertindak sebagai bawahan, hal ini disebut sebagai organisasi. Organisasi adalah unit sosial yang secara aktif dikoordinasikan, memiliki batas-batas yang relatif jelas, dan beroperasi secara terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun teori yang digunakan adalah teori perilaku birokrasi menurut Supriatna (Hardiansyah 2022) yang terdiri dari tiga indikator sebagai berikut:

Tanggung Jawab

Menurut Hasibuan (Hardiansyah 2022), Menerima wewenang merupakan langkah pertama menuju tanggung jawab. Tingkat tanggung jawab harus sesuai dengan wewenang yang

dimiliki. Interaksi antara atasan dan bawahan melahirkan tanggung jawab. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah memiliki sejumlah tanggung jawab. Tanggung jawab ini meliputi kewajiban untuk melayani masyarakat secara profesional dan berkualitas tinggi, memenuhi kebutuhan, dan menangani masalah; kewajiban untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka, termasuk dampak negatif atau kegagalan proses layanan; serta kewajiban untuk jujur mengakui kesalahan dan bersedia meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Responsivitas

Menurut Dwiyanto (Hardiansyah 2022) dalam layanan publik, responsivitas sangat penting karena menunjukkan bahwa suatu organisasi mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan tujuan dan agenda layanan, serta menciptakan inisiatif layanan publik yang selaras dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat. Beberapa indikator digunakan untuk menilai sejauh mana layanan publik responsif: (1) apakah ada keluhan dan pengguna layanan pada tahun sebelumnya; (2) bagaimana pejabat birokrasi menanggapi keluhan dari pengguna layanan; (3) bagaimana keluhan dari pengguna layanan digunakan sebagai panduan untuk meningkatkan penyampaian layanan di masa depan; (4) langkah-langkah yang diambil oleh pejabat birokrasi untuk memastikan kepuasan pengguna layanan; dan (5) bagaimana pejabat birokrasi menempatkan pengguna layanan dalam sistem layanan yang sesuai.

Komitmen dan Konsisten

Komitmen dan konsisten aparat pemerintah dalam pelayanan terkait dengan fungsi primer pemerintahan, yakni fungsi pelayanan kepada masyarakat. Ndraha (Hardiansyah 2022) menjelaskan bahwa, Fungsi utama, yang juga dikenal sebagai fungsi pelayanan, dan fungsi sekunder, yang kadang-kadang disebut sebagai fungsi pemberdayaan, merupakan dua kategori fungsi pemerintah. Tugas utama pemerintah meliputi penyediaan layanan publik yang tidak diswastakan, seperti keadilan, pertahanan dan keamanan, serta layanan sipil lainnya. Penyediaan fasilitas dan infrastruktur, serta pemenuhan kebutuhan dan keinginan individu yang masih lemah dan tidak mampu memenuhinya sendiri, merupakan bagian dari fungsi sekunder.

Perjanjian antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyedia layanan mencakup komitmen dan konsistensi dalam penyampaian layanan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa birokrat perlu teguh dan konsisten dalam keyakinan mereka bahwa, sebagai pelayan publik, tanggung jawab mereka adalah mengutamakan pelayanan yang baik saat melaksanakan tugas-tugas mereka. Dua indikator digunakan untuk mengevaluasi konsistensi dan dedikasi dalam pelayanan publik menurut Soedjono (Hardiansyah 2022), yaitu:

1. Kecepatan pekerja dalam memenuhi tanggung jawab mereka sebagai pegawai negeri untuk memberikan layanan berkualitas. 2. Kehadiran karyawan di tempat kerja, karena hal ini menghasilkan penyampaian layanan masyarakat yang lebih efisien. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah secara langsung terkait dengan dedikasi dan keandalan pemerintah dalam memenuhi kebutuhannya.

“Layanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik,” demikian bunyi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Di Indonesia, istilah “layanan publik” dan ‘umum’ atau “masyarakat” sering digunakan secara bergantian. Dalam hal barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik, layanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Layanan publik dikatakan terdiri dari empat komponen: 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; dan 4) Kepuasan pelanggan (Riani 2021).

Menurut Mardiasmo (dalam Ainun, Tasmita, and Irsan 2022) Kontribusi yang diberikan oleh warga negara kepada kas negara sesuai dengan undang-undang (yang bersifat mengikat) tanpa memperoleh manfaat langsung (imbalan) sebagai gantinya dikenal sebagai pajak, dan pajak tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran publik. Komponen-komponen pajak berikut dapat disimpulkan dari berbagai definisi:

- a. Peraturan perundang-undangan mengatur cara pengumpulan pajak.
- b. Tidak mungkin membuktikan adanya layanan timbal balik langsung (pertimbangan pribadi).
- c. Pemerintah umum menggunakan uang yang dikumpulkan dari pajak untuk membiayai operasinya, termasuk pembelian gedung dan infrastruktur.
- d. Pengumpulan pajak dapat ditegakkan.
- e. Pajak berfungsi sebagai alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara di bidang ekonomi dan sosial (fungsi regulasi) selain peran finansialnya, yaitu mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperlukan untuk menutupi biaya administrasi pemerintah.

Menurut (Anggara 2016) Sebagian besar pendanaan negara untuk Pajak Tanah dan Bangunan berasal dari pemerintah daerah. Di antara hal-hal lain, pendapatan ini digunakan untuk membiayai fasilitas yang juga digunakan oleh pemerintah federal dan pemerintah kota.

Oleh karena itu, dengan membayar Pajak Tanah dan Bangunan, Pemerintah Pusat juga turut membantu menyediakan manfaat-manfaat tersebut. Permukaan bumi dan kerak di bawahnya disebut sebagai tanah. Selain laut, permukaan bumi terdiri dari tanah dan perairan daratan, seperti danau, sungai, dan rawa-rawa. Struktur teknik yang secara permanen terpasang pada tanah atau air disebut bangunan. Berikut ini juga termasuk dalam definisi bangunan: 1) Jalan di dalam kompleks bangunan, 2) Jalan tol, 3) Kolam renang, 4) Pagar eksotis, 5) Fasilitas olahraga, 6) Pangkalan kapal dan dermaga, 7) Taman eksotis, 8) Penyimpanan/pabrik pengolahan minyak, air, dan gas, serta 9) Fasilitas lain yang memberikan keuntungan.

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka yang menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru, dan waktu penelitian yang diperlukan peneliti adalah 4 bulan dari data yang diperoleh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian merupakan pendekatan kualitatif deskriptif. (Sugiyono 2018) pendekatan kualitatif sering disebut dengan pendekatan naturalistic karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi alamiah. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif, berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran sebenarnya mengenai Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru.

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan peristiwa sebagai fenomena yang berasal dari masalah yang diidentifikasi di lapangan. Data dikumpulkan melalui penelitian lapangan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumen yang relevan. Berdasarkan penelitian tentang Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Metode ini menggunakan teknik yang didasarkan pada penilaian keterampilan, wawancara, dan pengetahuan informan yang diidentifikasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan data yang sesakurat mungkin tentang suatu situasi atau fenomena lain sebagaimana terjadi pada saat penelitian dilakukan. Oleh karena itu, penelitian deskriptif ini memberikan gambaran yang jelas dan faktual tentang Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Dalam penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Bogdan dan Taylor (L. J. Moleong 2017) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif ialah

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perilaku birokrasi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di desa tuladenggi kecamatan telaga biru, dapat dilihat melalui empat faktor utama dalam teori perilaku birokrasi: tanggungjawab, responsivitas, konsisten dan komitmen. Berikut adalah analisis perilaku birokrasi dalam Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan keempat faktor tersebut.

Tanggung Jawab

Bentuk tanggung jawab aparat desa dalam pelaksanaan tugas Pajak Bumi dan Bangunan sudah terlihat, namun belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat merasa puas karena aparat menjalankan tugas seperti membagikan SPPT (surat pemberitahuan pajak terhitung), memberi informasi pembayaran, serta membantu proses administrasi. Sebaliknya, masyarakat menilai tanggung jawab aparat masih kurang, karena pelayanan belum merata, informasi yang diberikan belum sepenuhnya jelas, serta tidak semua aparat mampu memberikan pelayanan tepat waktu. Kurangnya sosialisasi juga menjadi kendala utama dalam pemahaman masyarakat terhadap kewajiban membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini membuat sebagian masyarakat menilai bahwa pelayanan aparat hanya bersifat formalitas administratif dan belum menyentuh aspek edukatif maupun pendekatan sosial. Kondisi tersebut turut memengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, sehingga berdampak pada capaian penerimaan pajak daerah. Ketidakseimbangan antara pelayanan aparat dan kebutuhan masyarakat akhirnya tercermin pada fluktuasi Target dan Realisasi Pajak Daerah di Desa Tuladenggi 2022-2024 seperti yang dijelaskan dari tabel berikut ini :

Tabel 1. Target dan Realisasi PBB Di Desa Tuladenggi 2022-2024.

Tahun	Target	Realisasi	%
2022	69.056.690.00	63.237.897.00	91,57%
2023	75.698.017.00	53.580.072.00	70,78%
2024	5.072.434.00	4.321.558.00	85,20%

Berdasarkan Tabel di atas mengenai target dan realisasi PBB daerah di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru tahun 2022–2024, terlihat adanya fluktuasi capaian penerimaan. Pada tahun 2022, realisasi mencapai 91,57% dari target, menunjukkan kinerja birokrasi yang cukup baik dalam melaksanakan tanggung jawab pemungutan pajak. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan signifikan dengan capaian hanya 70,78%, yang

mencerminkan lemahnya tanggung jawab aparat dalam memastikan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pada tahun 2024 terdapat peningkatan kembali hingga 85,20%, meskipun belum sepenuhnya sesuai target. Hal ini menggambarkan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masih berfluktuasi, khususnya dalam indikator tanggung jawab, di mana konsistensi dan keberlanjutan kinerja petugas pajak menjadi faktor kunci dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak di desa tersebut.

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa Tuladenggi dan sekretaris Tuladenggi, dapat digambarkan bahwa aparat memiliki respon yang cukup baik dalam menyesuaikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap karakteristik masyarakat yang beragam. Respon aparat desa tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan aspek sosial dan kultural. Aparat juga menggunakan pendekatan persuasif dan komunikatif, hal ini ditunjukkan melalui penggunaan bahasa sehari-hari, pelayanan jemput bola. Aparat juga memanfaatkan kepala-kepala dusun untuk menjangkau kelompok masyarakat yang kurang aktif dalam urusan administrasi pajak. Selain itu, aparat memberikan edukasi secara sederhana kepada masyarakat yang belum memahami pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan sebagai kewajiban bersama dalam pembangunan desa.

Namun ada masyarakat berpendapat bahwa masih terdapat kekurangan dalam respon aparat desa terhadap keluhan masyarakat mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Seperti keterlambatan dalam pembagian SPPT, kurangnya penjelasan yang jelas saat masyarakat menyampaikan masalah, serta sikap aparat yang dinilai kurang proaktif dan terkesan pasif. Sebagai masyarakat merasa tidak di bantu secara maksimal dan bahkan bingung harus mengadu ke mana. Hal ini menyebabkan timbulnya rasa kecewa dan ketidakpercayaan terhadap pelayanan desa, serta menurunnya motivasi untuk membayar pajak tepat waktu. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal komunikasi, pendampingan, dan kejelasan prosedur bagi masyarakat yang menghadapi kendala terkait pajak bumi dan bangunan. Jika tidak segera diperbaiki, kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam kewajiban perpajakan desa.

Komitmen dan Konsisten

Komitmen aparat desa dalam melayani masyarakat terkait pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan ditunjukkan melalui beberapa tindakan nyata, seperti mendatangi langsung masyarakat yang kesulitan datang ke kantor desa, peningkatan akses pelayanan, sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan, sikap pelayanan yang ramah, sabar, dan rutin evaluasi. Selain itu, komitmen juga tercermin dari keterbukaan dalam memberikan informasi, kesediaan melayani

di luar jam kerja, serta upaya menjaga ketertiban administrasi dan pencatatan. Dari hal-hal tersebut, terlihat bahwa aparat desa memiliki komitmen yang tinggi dalam mendukung kelancaran pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, sebagai bagian dari tanggung jawab dan pelayanan publik yang baik.

Sebagian masyarakat desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru juga menilai bahwa aparat desa telah menunjukkan komitmen yang baik dengan memberikan sosialisasi aktif mengenai jadwal dan tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, melayani dengan ramah tanpa membedakan masyarakat, bersedia mendatangi rumah masyarakat yang kesulitan datang ke kantor desa, memberikan kemudahan dan penjelasan secara langsung agar masyarakat paham pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan. Pandangan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dan di perhatikan, sehingga pelayanan dinilai cukup efektif. Namun, ada juga masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan aparat desa belum maksimal, di tandai dengan penyampaian informasi yang tidak merata atau terlambat. Pelayanan yang di anggap hanya formalitas dan belum menyentuh kebutuhan nyata masyarakat. Masyarakat di daerah pinggiran merasa kurang di perhatikan. Kurangnya pendekatan aktif dari aparat terhadap semua lapisan masyarakat. Pandangan ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan dalam pelaksanaan pelayanan, yang menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang puas dan tidak merasa komitmen secara nyata. Oleh karena itu, aparat desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru diperlukan peningkatan dalam komunikasi, pemerataan pelayanan, dan pendekatan personal, agar seluruh masyarakat tanpa terkecuali dapat merasakan manfaat yang sama dari aparat desa.

Sementara itu, ada masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan belum konsisten terutama dalam hal ketepatan waktu dalam pembagian surat pemberitahuan pajak terhitung (SPPT) atau pemberitahuan pembayaran, ketidakhadiran aparat di beberapa dusun atau kurangnya sosialisasi langsung, minimnya penjelasan prosedur pembayaran terutama kepada masyarakat yang kurang aktif mengikuti kegiatan desa. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu menyusun dan menetapkan jadwal tahunan untuk pembagian surat pemberitahuan pajak terhitung (SPPT), dan penagihan pajak bumi dan bangunan lalu menyebarluaskan jadwal tersebut ke masyarakat melalui papan pengumuman desa atau media sosial, sosialisasi kepada masyarakat harus dilakukan secara rutin dan menyeluruh bukan hanya mendekati batas akhir pembayaran, pemerintah desa dapat membentuk tim kecil yang bertugas untuk memantau pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di setiap dusun dan mengevaluasi, dan perlu adanya standar pelayanan yang sama baik dalam waktu cara penyampaian maupun pendekatan ke masyarakat.

Pembahasan

Dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara dengan Desa Tuladenggi, Kecamatan Telaga Biru, sekretaris, kepala dusun, dan masyarakat, para peneliti berusaha memperoleh informasi berdasarkan masalah yang ada di lapangan.

Tanggung Jawab

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab birokrasi di Desa Tuladenggi, Kecamatan Telaga Biru, dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan tercermin melalui penyampaian SPPT yang setiap tahun mengalami kenaikan. Kenaikan ini disebabkan oleh penyesuaian NJOP yang ditetapkan pemerintah daerah sesuai perkembangan harga tanah serta kebijakan fiskal untuk meningkatkan penerimaan daerah. Meskipun demikian, aparat desa tetap berupaya memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar memahami alasan penyesuaian tersebut dan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan.

Hal ini di dukung oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menentukan NJOP, tarif, dan NJKP sebagai dasar penetapan pajak daerah, mendukung hal ini. Berdasarkan landasan hukum ini, pemerintah daerah melakukan penyesuaian NJOP secara tahunan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sesuai dengan perubahan harga tanah dan kebutuhan fiskal daerah. Kenaikan PBB yang tercermin pada SPPT tahun 2022 hingga tahun 2024 merupakan wujud nyata dari tanggung jawab birokrasi dalam menjalankan amanat Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tanggung jawab birokrasi terlihat dalam menetapkan NJOP, mengatur NJKP, hingga menentukan tarif yang sesuai dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Tohopi, R. (2022) mengenai "*analisis indikator Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada Pemerintah Provinsi Gorontalo*" menunjukkan bahwa salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih adalah sikap tanggung jawab aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Tanggung jawab ini tampak dari konsistensi pegawai dalam mematuhi prosedur, keterbukaan dalam menyampaikan informasi publik, serta kesediaan menanggung konsekuensi apabila terjadi kesalahan administrasi. Temuan tersebut relevan dengan konteks pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi, di mana indikator tanggung jawab birokrasi tercermin dari kemampuan petugas pajak untuk memberikan pelayanan sesuai aturan, memastikan wajib pajak memperoleh informasi yang benar, serta bertanggung jawab atas akurasi data objek pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan unsur krusial dalam perilaku birokrasi, khususnya pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Aparatur desa, seperti kepala desa, sekretaris desa, dan kepala dusun, telah menunjukkan kesadaran terhadap kewajiban mereka melalui pendistribusian SPPT, pemberian informasi, serta pendampingan proses pembayaran. Namun, tanggung jawab tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala eksternal, yakni rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan ketidakakuratan data administrasi SPPT.

Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, diketahui bahwa tingkat responsivitas sebagian apratur Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru aparat desa Pajak Bumi dan Bangunan masih belum merata. Beberapa aparat desa menunjukkan sikap yang tanggap dan terbuka terhadap masyarakat. Aparat aktif memberikan penjelasan terhadap prosedur pembayaran, membantu masyarakat yang belum menerima surat pemberitahuan pajak terhitung (SPPT) dan melayani pertanyaan seputar jumlah tagihan maupun tenggat waktu pembayaran selain itu, tingkat responsivitas tersebut masih terhambat oleh berbagai faktor yang justru berasal dari masyarakat itu sendiri. Salah satunya hambatan yang memengaruhi rendahnya responsivitas aparatur antara lain yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian yang dipublikasikan dalam *Journal of Public Administration and Policy Studies (JJAPS)* oleh Y. N. Nani, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek responsivitas, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Responsivitas ini tercermin dari kesiapan aparatur dalam menanggapi permintaan informasi, kecepatan pelayanan, dan keterbukaan dalam menjawab keluhan masyarakat. Temuan tersebut relevan dengan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi, di mana indikator responsivitas dapat ditunjukkan melalui ketepatan waktu petugas dalam memberikan penjelasan mengenai besaran pajak, kejelasan prosedur pembayaran, serta kesiediaan menindaklanjuti keberatan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa responsivitas merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku birokrasi yang menentukan kualitas pelayanan publik, termasuk pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Aparatur desa telah menunjukkan bentuk responsivitas melalui sikap tanggap dalam menjelaskan prosedur pembayaran, membantu masyarakat yang belum menerima SPPT, serta memberikan informasi terkait jumlah tagihan dan tenggat waktu

pembayaran. Namun, tingkat responsivitas tersebut belum merata karena masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, serta keterbatasan pemahaman prosedur administrasi.

Komitmen dan Konsisten

Penelitian yang dipublikasikan dalam *Jurnal Administrasi Publik* oleh Fenti P. D. Tui (2022) mengenai “*Pengaruh profesionalisme birokrasi terhadap kinerja aparatur*” menunjukkan bahwa aparatur dengan tingkat profesionalisme tinggi cenderung memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan tugas serta mampu menjaga konsistensi kinerjanya. Komitmen tersebut tampak pada kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan, disiplin waktu, dan kepatuhan terhadap aturan organisasi, sementara konsistensi tercermin dari keberlanjutan sikap kerja yang sesuai prosedur dan standar pelayanan. Temuan ini relevan dengan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi, di mana komitmen petugas pajak dapat dilihat dari keseriusan mereka dalam memberikan pelayanan yang adil dan akurat kepada wajib pajak, sedangkan konsistensi tampak dari keteraturan dalam menjalankan prosedur penetapan, penagihan, maupun tindak lanjut keluhan masyarakat.

Komitmen aparatur Desa Tuladenggi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan tergolong baik, terlihat dari keterlibatan mereka dalam sosialisasi serta koordinasi pembagian SPPT. Aparat yang berkomitmen tinggi juga proaktif mengingatkan masyarakat dan membantu menyelesaikan kendala administrasi. Selain itu, konsistensi pelayanan ditunjukkan melalui pembagian SPPT setiap tahun, penyampaian informasi langsung, pendekatan kepala dusun, hingga pendampingan dalam proses pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa komitmen dan konsistensi merupakan faktor kunci dalam mewujudkan perilaku birokrasi yang efektif pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru. Komitmen aparatur desa tercermin dari kesungguhan mereka dalam melaksanakan sosialisasi, pembagian SPPT, serta membantu masyarakat menghadapi kendala administrasi, sementara konsistensi terlihat dari rutinitas pelayanan yang dilakukan secara berulang setiap tahun, seperti pendistribusian SPPT, pengingat kewajiban pajak, hingga pendampingan dalam proses pembayaran.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pembahasan, terkait fokus dan sub fokus penelitian Perilaku birokrasi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tuladenggi, Kecamatan Telaga Biru, telah dijalankan melalui tahapan tanggung jawab, responsivitas, komitmen, dan

konsistensi. Dengan hal itu maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab aparat desa dalam pelayanan PBB di Desa Tuladenggi belum optimal akibat kurangnya komunikasi, lambannya distribusi informasi, rendahnya kesadaran masyarakat, serta masalah data administrasi SPPT yang belum diperbarui, responsivitas aparat desa dalam pelayanan PBB di Desa Tuladenggi masih lemah, terutama terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi, dan komunikasi dalam pembayaran pajak, serta komitmen dan konsistensi aparat desa dalam pelayanan PBB di Desa Tuladenggi belum optimal, terlihat dari kurangnya inisiatif sosialisasi aparat dan ketidakdisiplinan masyarakat dalam membayar pajak.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad Mustanis, dkk. (2022). *Teori administrasi publik*. Padang, Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Ainun, W. O. N., Tasmita, Y. N., & Irsan. (2022). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Kampua: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1, 72–78. <https://doi.org/10.21274/sosebi.v1i1.4917>
- Anggara, S. (2016). *Hukum administrasi perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hardiansyah. (2022). Analisis perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten One. *Hasanuddin*.
- Liana, Y. (2020). Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen. *Manajerial*, 7(1), 86. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v7i01.1311>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Banten: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muchtar, D. H., Hanifah, H. S., & Anggraeni, W. A. (2023). Peran media komunikasi pemerintahan dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik (Studi pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut). *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 179–188. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3932>
- Nani, Y. N., Sabali, S., & Tui, F. P. D. (2025). Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 5(2), 62–67.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Inovasi Penelitian*, 1. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i1.489>
- Sry Arlina, E. (2020). Penataan administrasi kependudukan di Kelurahan Budaya Pampang Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 8(3), 9414–9427.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tohopi, R. (2021). Model perumusan kebijakan "public mechanism approach" perencanaan pembangunan daerah di Kabupaten Gorontalo. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 141–154. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3916>
- Tui, F. P. D. (2025). The influence of bureaucratic professionalism on apparatus performance in the Regional Development Research Planning Agency of the City of Gorontalo.

Virza Hadrianti, dkk. (2019). *Perilaku organisasi*. Makassar: CV Tohar Media.

Zainul Arifin, N. N. W., & Noer, S. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya peningkatan pembayaran PBB tahun 2022 di Kecamatan Peterongan. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 2(4), 131–141. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v2i4.2634>