



Efektivitas Pelayanan Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar

Kadek Ayu Sintya Candra Dewi *

Juwita Pratiwi Lukman

I Putu Dharmanu Yudartha

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

* Correspondence: kadekayusintyacandradewi@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effectiveness of mobile car services in increasing awareness of PBB-P2 taxpayers at the Denpasar City Regional Revenue Agency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely interviews, observations, and documentation. Based on the results of research in the field, the effectiveness of the program was assessed using the theory of service effectiveness by Richard M. Steers which consists of: (1) Achievement of goals, (2) Integration, (3) Adaptation. The results of the study indicate that the implementation of this program has been effective, although there are still some obstacles in it. These obstacles are especially in the integration and adaptation indicators. This study produces policy recommendations including the creation of alternatives for network problems, direct socialization to the community, renewal of mobile cars and extension of operational service schedules. This is an effort to improve the implementation of mobile car services at the Denpasar City Regional Revenue Agency.

Keyword : Service, Mobile Car, Taxpayer, Effectiveness

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan mobil keliling dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan efektivitas program dikaji menggunakan teori efektivitas pelayanan oleh Richard M. Steers yang terdiri dari : (1) Pencapaian tujuan, (2) Integrasi, (3) Adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program ini sudah efektif, walaupun masih mengalami beberapa kendala di dalamnya. Kendala ini khususnya pada indikator integrasi dan adaptasi. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi kebijakan meliputi pembuatan alternatif untuk permasalahan jaringan, sosialisasi secara langsung ke masyarakat, pembaharuan mobil keliling dan perpanjangan jadwal operasional pelayanan. Hal ini sebagai upaya perbaikan pelaksanaan pelayanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Kata Kunci : Pelayanan, Mobil Keliling, Wajib Pajak, Efektivitas

I. Pendahuluan

Negara Indonesia berbentuk republik secara konstitusional memiliki tujuan menyejahterakan masyarakat secara adil dan makmur dalam jangka waktu panjang, dengan itu adanya gambaran kewajiban negara sebagai pemenuhan kebutuhan hidup rakyatnya agar terpenuhi di seluruh bidang pelayanan publik sesuai dengan pasal 15 UU No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau susunan pelaksanaan kegiatan dalam memenuhi tanggung jawab terkait pelayanan untuk masyarakat yang disesuaikan dengan peraturan berlaku bagi masyarakat terkait jasa, barang, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan melalui undang-undang atau badan hukum lain yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan publik (Sabir et al, 2022). Dalam pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan oleh

pejabat, pegawai, petugas, serta seluruh bagian yang memiliki hubungan dalam organisasi atau tempat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik merupakan usaha oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya serta memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan dalam bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, keamanan, infrastruktur dan lain-lain (Rodiyah,2023). Dalam konsep penyelenggaraan publik yang dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintah, dengan adanya bentuk-bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat yang sebagai penerima layanan. Menurut Rauf (2015) menyebutkan bahwa secara umum bentuk pelayanan publik terdiri dari : pertama, pelayanan internal yaitu kebutuhan dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk dipenuhi. Seperti pelayanan yang dilakukan oleh anggota untuk atasannya dalam hal menyiapkan data-data yang dibutuhkan oleh atasan terkait melakukan pertemuan-pertemuan. Kedua, Pelayanan eksternal yaitu proses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan di luar lembaga pemerintah atau organisasi. Menurut Mahmudi (2005) mengatakan bahwa pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki unsur yang terdiri dari dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar (kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan pokok) pelayanan umum (administratif, barang dan jasa).

Sorotan publik yang terfokus ke pemerintah terutama dalam hal pelayanan, banyaknya, masyarakat yang menginginkan pelayanan yang maksimal serta menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal dari pemerintah masyarakat karena semakin kritisnya masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah itu sendiri, sebab apa yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya maka itulah menjadi penilaian masyarakat dalam pelayanan publik. Pelayanan terhadap masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Rahman, dkk (dalam Emis,2022), menjelaskan bahwa persoalan efektivitas kerja merupakan hal sangat mendasar dalam pelaksanaan kerja. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik diharapkan dapat melihat kebutuhan langsung dari masyarakat karena pelayanan yang baik akan memiliki dampak dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, kedudukan masyarakat menjadi utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas karena pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki masyarakat sebagai faktor penting pembuatan kebijakan untuk pelayanan publik, adanya keterlibatan masyarakat ini dapat dijadikan sebagai kebutuhan seperti adanya sebuah negosiasi yang dilakukan pemerintah serta mengkolaborasikan dengan berbagai kepentingan yang terdapat di masyarakat sebab mempunyai unsur dinamis. Oleh karena itu, karakter yang dimiliki oleh pelayanan publik harus dapat terus disesuaikan terhadap perkembangan di masyarakat karena di dalam masyarakat memiliki sifat dinamis. Tetapi apabila dari faktanya dalam praktek kesehariannya ternyata pelayanan publik belum dapat dirasakan sebagaimana yang menjadi harapan.

Dilihat melalui fakta dilapangan terlihat bahwa masalah pelayanan menjadi hal utama yang harus diperhatikan, pelayanan yang masih dianggap buruk seperti lambat, korupsi dan bahkan cenderung menghambat proses yang ada. Pemerintah dalam hal ini harus dapat merespon secara cepat terkait permasalahan pelayanan dengan memberikan respon positif serta menganggapnya menjadi tantangan atau keseriusan dalam memberikan pelayanan lebih baik untuk masyarakat. Fakta-fakta permasalahan yang harus diselesaikan tersebut menjadi tanggung jawab dari pemerintah sehingga upaya pemerintah dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi.

Apabila melihat secara mendalam terkait pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia, dengan melihat dari segi luas wilayah negara Indonesia sebagai bentuk pemerintahan tidak terlaksana dengan lancar tanpa kebijakan otonomi daerah. Kebijakan otonomi daerah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 yang merupakan proses penyerahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah

disebut otonomi daerah, kebijakan otonomi daerah tersebut memiliki peran penting dalam berjalannya suatu birokrasi.

Melalui diterapkannya otonomi daerah, pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, saat ini masyarakat semakin menuntut akan pelayanan publik yang berkualitas, hal ini dikarenakan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk dan kemajuan zaman yang selalu berkembang. Namun faktanya di lapangan terlihat bahwa masalah pelayanan publik menjadi hal utama yang harus diperhatikan, salah satu bentuk pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh pemerintah dan menjadi kebutuhan masyarakat adalah pelayanan pajak. Menurut Dr. Khalimi (2020) pajak merupakan kewajiban orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan undang-undang untuk diberikan kepada negara dalam memenuhi keperluan negara. Kontribusi wajib pajak terkait iuran pajak atau melakukan berbagai urusan terkait administrasi-administrasi pajak dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah

Di Indonesia, setiap daerah memiliki Badan Pendapatan Daerah masing-masing sebagai tempat wajib pajak melaksanakan kewajiban kontribusi wajib pajaknya. Salah satu pelayanan pajak yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Dalam Undang-Undang RI No 28 Tahun 2009 yang membahas mengenai pajak daerah dan retribusi daerah menjelaskan bahwa adanya terkait pemindahan pengelolaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sebagai bentuk pelaksanaan dari kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi perpajakan yang telah ada tentang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar merupakan instansi pemerintah yang bertugas membantu kepala daerah setingkat gubernur atau bupati dalam melakukan kepentingan terkait pemerintahan di bidang pendapatan daerah yang dilaksanakan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Kota Denpasar, di dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar memberikan pelayanan terkait dengan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Pajak Parkir, Pajak Restoran, Pajak Air Tanah, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Hotel, Pajak Penerangan Jalan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Memiliki tugas membantu masyarakat dalam bidang pendapatan daerah melalui jenis-jenis pelayanan yang diberikan menjadikannya bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai wajib pajak.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Per Objek Pajak Tahun 2019-2023

JENIS OBJEK PAJAK	TAHUN 2019	TAHUN 2020	TAHUN 2021	TAHUN 2022	TAHUN 2023
Pajak Hotel	570	579	599	612	626
Pajak Restoran	994	1046	1068	1182	1334
Pajak Hiburan	178	194	184	186	216
Pajak Air Tanah	777	813	863	848	826
Pajak Parkir	167	169	113	111	111
PBB-P2	186419	188342	192297	197704	200586
BPHTB	7942	5920	6788	7976	4617
Pajak Reklame	382	314	324	1173	899

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar

Melalui data diatas terdapat pertumbuhan masyarakat sebagai wajib pajak di beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar terutama pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mencapai 200586 dan mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak serta kewajiban untuk pembayaran pajak, pemungutan pajak, pemotongan pajak seperti yang sudah diatur dalam undang-undang perpajakan. Untuk wajib pajak tersebut tidak hanya berlaku untuk orang yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tetapi juga orang yang sudah memenuhi persyaratan untuk menjadi wajib pajak walaupun tidak memiliki NPWP

Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak dibandingkan dengan jumlah wajib pajak meningkat setiap tahunnya untuk membayar pajak sehingga kebutuhan terkait pelayanan pajak akan menjadi begitu besar serta untuk meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah, hal tersebut menjadi tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar untuk dapat lebih mendekatkan pelayanan dan mengenalkan pajak kepada masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran membayar pajak di Kota Denpasar terutama Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Sistem pelayanan yang dapat diefisienkan lagi seperti keinginan masyarakat yaitu pelayanan cepat dan mudah serta pelayanan yang mendekatkan kepada masyarakat, yaitu melalui program pelayanan mobil keliling yang secara khusus hadir untuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sesuai Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Denpasar.

Adanya program mobil keliling ini dilaksanakan karena masih adanya minim kesadaran masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak dengan peningkatan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) setiap tahunnya dan keinginan masyarakat yang ingin dipermudah dalam proses pelayanan serta memenuhi target realisasi pajak khususnya PBB-P2. Selaras dengan hal tersebut bahwa seluruh elemen masyarakat sebagai wajib pajak memiliki keinginan untuk merasakan pelayanan publik yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Maka hal tersebut menjadi dorongan untuk melakukan perubahan terhadap sistem pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Dengan melakukan mendekatkan pelayanan ke masyarakat langsung seperti yang dulunya masyarakat harus datang secara langsung ke Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk melakukan pembayaran pajak tetapi sekarang masyarakat dapat melakukan pembayaran secara dekat di sekitar tempat tinggalnya masing-masing sesuai jadwal yang telah ditentukan menjadikannya tidak mengharuskan datang jauh ke Kantor Unit Pelaksana (UPT).

Layanan Mobil Keliling merupakan salah satu program dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yang dilaksanakan mulai tahun 2015, program yang dibuat memiliki tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kewajiban pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Adapun pelayanan yang disediakan oleh Mobil Keliling tersebut adalah pelayanan PBB-P2 Data Baru, Pembatalan, Keberatan, Mutasi/ Pemecahan, Pembetulan, Salinan dan Restitusi PBB/ BPHTB serta pelaksanaan mobil keliling ini dilakukan secara berkala setiap tahun mulai dari bulan mei hingga agustus di masing-masing desa/kelurahan atau banjar/lingkungan/dusun di daerah Kota Denpasar sesuai yang ditentukan agar

Pelayanan tahun 2024 dilakukan dalam rentang waktu bulan Mei hingga Juli. Pelaksanaanya dibagi menjadi 4 wilayah sesuai dengan wilayah kecamatan Kota Denpasar yaitu Denpasar Selatan, Denpasar Barat, Denpasar Utara dan Denpasar Timur serta terbagi menjadi beberapa tempat di setiap kecamatan tersebut. Jadwal pelayanan tersebut ditentukan dengan proses sosialisasi oleh petugas kepada kepala lingkungan di Kota Denpasar untuk mengatur jadwal agar tidak terbentur dengan kegiatan yang dilaksanakan di desa tersebut dan diteruskan kembali oleh kepala lingkungan kepada masyarakat wajib pajak. Hal tersebut akan dilakukan secara berulang setiap tahunnya agar sesuai dengan keadaan desa pada saat itu karena di dalam proses pelaksanaannya memerlukan persetujuan dari pihak desa setempat. Adanya pelayanan mobil keliling tersebut di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar merupakan salah satu cara dalam memberikan kemudahan dan meningkatkan kesadaran untuk masyarakat Kota Denpasar sebagai wajib pajak melaksanakannya kewajibannya dalam membayar pajak serta keefisienan dalam waktu dan tempat pelaksanaan pelayanan.

Realisasi pendapatan dari penggunaan pelayanan mobil keliling selama 2 tahun terakhir, pelayanan mobil keliling yang dilakukan pada 4 kecamatan di Kota Denpasar tersebut menyusur beberapa desa di tiap-tiap kecamatannya. Adanya peningkatan dari realisasi dari tahun 2023 yaitu dengan jumlah realisasi sebesar 89.057.530,00 dan pada tahun 2024 jumlah realisasi 183.388.636,00. Melalui adanya peningkatan realisasi tersebut menandakan adanya peningkatan terkait kesadaran masyarakat terkait membayar pajak melalui pelayanan mobil keliling ini.

Meskipun penerapan program mobil keliling ini sudah diterapkan hingga saat ini tetapi dalam penerapannya masih ditemukan permasalahan yakni : pertama, waktu pelaksanaan pelayanan mobil keliling yang masih kurang. Hal tersebut dikarenakan melihat dari luasnya Kota Denpasar yang terbagi menjadi empat kecamatan serta di setiap kecamatan tersebut dibagi kembali menjadi beberapa desa yang mengakibatkan waktu untuk pelaksanaan mobil keliling kurang menjangkau desa-desa yang lainnya serta pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar hanya memiliki 1 mobil pelayanan saja, hal tersebut juga menjadi faktor kurangnya waktu pelaksanaan dalam rentang waktu periode 1 tahun pelaksanaan pelayanan mobil keliling tersebut. Kedua, gangguan jaringan dan kesalahan teknis dalam pelaksanaan pelayanan menjadi masalah utama dan umum

apabila memberikan pelayanan dengan kondisi tidak seperti biasanya, akibatnya akan memunculkan masalah seperti gangguan jaringan akibat sinyal yang kurang memadai di tempat pelaksanaan kegiatan dan kesalahan teknis yang terjadi akibat dari pelaksanaan kegiatan yang kurang persiapan. Ketiga, prasarana yang masih kurang dalam pelaksanaan untuk melayani masyarakat. Di dalam mobil keliling terkait sarana prasarananya masih terdapat kekurangan seperti alat-alat pendukung apabila terjadinya server error atau kesalahan teknis dan sarana pendukung untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang dilayani. Keempat, sosialisasi yang masih kurang untuk masyarakat secara langsung, karena pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar hanya berkoordinasi dengan pihak desa saja terkait pelaksanaan pelayanan mobil keliling, yang menjadikan kurangnya koordinasi dengan masyarakat langsung karena pada utamanya masyarakat sebagai objek utama dalam pelayanan mobil keliling ini. Hal tersebut dapat menjadikan terjadinya kesalahan penyampaian informasi antara pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dengan masyarakat akibat tidak tersampainya secara langsung informasi terkait pelayanan mobil keliling.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong, yang menekankan pada data berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu yang diamati (Suwendra, 2018). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas layanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan kunci dan observasi di lokasi penelitian (Sugiyono, 2018). Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen terkait yang mendukung penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah layanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, sebagaimana dijelaskan oleh Pujileksono (2015) yang menegaskan bahwa unit analisis mencakup individu, kelompok, atau fenomena sosial yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, yang dipilih karena relevansinya dalam menjawab permasalahan penelitian. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu, termasuk Kepala Badan Pendapatan Daerah, Analis Kebijakan, petugas mobil keliling, serta masyarakat pengguna layanan (Sugiyono, 2020).

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, sebagaimana dijelaskan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, didukung oleh catatan lapangan dan perangkat teknologi.

Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan menghasilkan temuan yang valid mengenai efektivitas layanan mobil keliling dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Denpasar.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Hasil temuan dalam penelitian ini menyajikan tiga indikator utama dalam evaluasi layanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Indikator **pencapaian tujuan** menunjukkan bahwa layanan mobil keliling telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kewajiban pajak, dengan jumlah wajib pajak yang terus meningkat setiap tahunnya. Program ini dirancang khusus untuk melayani wajib pajak PBB-P2 dengan jadwal pelaksanaan antara Mei hingga Agustus, yang menyesuaikan dengan alur pembayaran pajak. Namun, keterbatasan durasi pelaksanaan menghambat jangkauan layanan ke seluruh desa, sehingga diusulkan perpanjangan waktu agar cakupan wilayah lebih luas.

Indikator **integrasi** menggambarkan bagaimana komunikasi dan koordinasi antara Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dengan desa-desa, Bank Pembangunan Daerah Bali, dan departemen terkait dalam penyelenggaraan layanan. Sosialisasi dilakukan sebelum pelaksanaan guna menyesuaikan layanan dengan kebutuhan desa, namun beberapa kepala lingkungan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Setelah sosialisasi, langkah koordinasi mencakup pengiriman surat pemberitahuan ke desa-desa, pengajuan permohonan kerja sama dengan bank sebagai tempat pembayaran, serta koordinasi internal terkait kebutuhan sumber daya manusia dan logistik.

Indikator **adaptasi** menyoroti kemampuan pegawai dan kesiapan sarana prasarana dalam menghadapi dinamika pelayanan. Pelatihan rutin seperti Jhon Robert Power diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dari segi sarana, meskipun sudah tersedia fasilitas yang memadai, masih ditemukan kendala seperti komputer bermasalah dan gangguan internet yang menghambat pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah mobil pelayanan menjadi faktor yang membatasi cakupan wilayah. Meski demikian, masyarakat menilai layanan ini sudah efektif dalam menjawab kebutuhan mereka dan memberikan kenyamanan tanpa kendala birokrasi yang berarti.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, adapun hasil dari Efektivitas Pelayanan Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar berdasarkan dari indikator teori efektivitas pelayanan menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) yang terdiri dari 3 indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi adalah sebagai berikut :

3.2.1 Pencapaian Tujuan

Berkaitan dengan indikator pencapaian tujuan, dalam indikator pencapaian tujuan dibagi menjadi beberapa aspek yaitu pertama, sasaran tujuan yang merupakan target konkrit dilaksanakan dalam bentuk pendekatan pelayanan ke dalam lingkungan masyarakat Denpasar, hal ini dilakukan adalah sebagai respon dari Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar karena melihat dari peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahunnya tetapi terdapat belum tercapai dengan baik realisasi pajak dalam mencapai target. Hal tersebut terjadi akibat dari kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak. Dengan pendekatan yang lebih proaktif dan aksesibilitas yang ditingkatkan melalui layanan mobil keliling, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dapat memfasilitasi kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan mobil keliling selain memberikan kemudahan untuk wajib pajak PBB-P2 dengan melakukan pendekatan pelayanan kepada masyarakat sekaligus untuk peningkatan realisasi PBB-P2. Dengan menjangkau daerah yang sulit diakses serta wilayah yang padat, program ini dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak. Fitur edukatif yang ditawarkan dalam pelayanan ini juga penting, karena membantu masyarakat memahami manfaat membayar pajak, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan.

Disamping itu target pelayanan mobil keliling ini ditentukan untuk fokus kepada Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Langkah ini merupakan respons atas peningkatan jumlah wajib pajak yang terus bertambah setiap tahunnya, Sehingga pengoptimalan pelayanan akan memiliki dampak untuk meningkatkan efektivitas pelayanan karena adanya sasaran program. Melalui pelayanan mobil keliling ini dapat mendorong lebih masyarakat untuk berpartisipasi dan akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kesadaran masyarakat melalui terwujudnya pencapaian target PBB-P2 dengan realisasi melalui pelayanan mobil keliling tahun 2022 sebesar Rp 162.854.508,00, kemudian tahun 2023 sebesar Rp. 90.765.489,00 dan tahun 2024 Rp. 183.388.636,00. Secara keseluruhan, dalam tiga tahun terakhir menunjukkan adanya fluktuasi dalam jumlah wajib pajak dan realisasi pajak. Tahun 2023 menjadi periode dengan capaian terendah, sementara 2024 menunjukkan pemulihan yang signifikan. Hal ini menandakan adanya peningkatan yang baik realisasi PBB-P2 melalui PBB-P2.

Kedua, hal lain yang mendukung efektivitas pelayanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dalam indikator pencapaian tujuan adalah kurun waktu pelaksanaan, waktu yang telah ditetapkan untuk mencapai seluruh lapisan masyarakat wajib pajak. Sehingga target tersebut dapat memacu kecepatan dan ketepatan pelayanan secara lebih maksimal untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga memberikan dampak peningkatan realisasi. Jadwal pelaksanaan pelayanan mobil keliling untuk PBB-P2 di

Kota Denpasar dirancang dengan menyesuaikan alur pembayaran pajak. Kegiatan pelayanan ini biasanya berlangsung dalam rentang waktu antara bulan Mei hingga Agustus. Penyesuaian jadwal ini bertujuan untuk memastikan pelayanan berjalan efektif dan tepat waktu, memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka.

Temuan hasil indikator pencapaian tujuan sangat mendukung efektivitas pelayanan mobil keliling, namun masih terdapat hambatan yang terjadi pada indikator kurun waktu pelaksanaan program yaitu masih kurangnya waktu pelaksanaan pelayanan karena dalam rentang waktu pelaksanaan bulan Mei hingga Agustus tidak dapat menjangkau seluruh desa-desa di setiap kecamatan Kota Denpasar hingga muncul usulan untuk melakukan perpanjangan waktu pelayanan yang sebelumnya dari bulan Mei hingga Agustus menjadi dari bulan Mei hingga Oktober. Perpanjangan ini dilakukan untuk lebih menjadikan pelayanan menjadi lebih efektif karena dapat lebih meningkatkan realisasi yang sebelumnya realisasi sudah mengalami peningkatan setiap tahunnya dan nantinya akan lebih mengalami peningkatan kembali apabila adanya perpanjangan waktu pelaksanaan tersebut.

Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwa indikator pencapaian tujuan memuat aspek-aspek yang berperan penting dalam efektivitas pelayanan mobil keliling seperti sasaran program yang memiliki tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan minim kesadaran membayar pajak di masyarakat hingga meningkatkan kesadaran serta berdampak tercapainya peningkatan realisasi pajak PBB-P2 tahun 2022 hingga 2024. Selain itu juga pelayanan ini hanya difokuskan ke pajak PBB-P2 karena melihat dari jumlah wajib pajaknya yang mengalami peningkatan setiap tahunnya maka dari itu pelayanan mobil keliling ini hanya untuk wajib pajak PBB-P2

Adapun waktu pelaksanaannya, waktu pelayanan mobil keliling ini dilaksanakan sudah dirancang untuk menjangkau keefektifan mobil keliling, pelaksanaannya dimulai setelah penyampaian SPPT selesai dilakukan, tetapi jadwal pelaksanaannya yang dimulai dari bulan Mei hingga Agustus tersebut dirasa masih kurang karena tidak dapat menjangkau seluruh desa-desa di setiap kecamatan selama periode satu tahun. Oleh karena itu, adapun usulan yang muncul yaitu melakukan perpanjangan waktu pelayanan agar terjangkaunya lebih banyak desa-desa di Kota Denpasar setiap tahunnya.

3.2.2 Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati. Dalam indikator integrasi menyangkut proses sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan rutin sebelum melaksanakan pelayanan mobil keliling di setiap desa Kota Denpasar. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemberitahuan awal dan memastikan bahwa pihak desa mengetahui rencana pelaksanaan pelayanan. Proses ini penting untuk menciptakan koordinasi yang baik antara tim pelayanan dan pemerintah desa, memastikan partisipasi aktif masyarakat, serta meminimalkan hambatan operasional di lapangan. Setelah tercapainya kesepakatan mengenai pelaksanaan pelayanan mobil keliling untuk PBB-P2, langkah selanjutnya adalah mengirimkan surat pemberitahuan resmi kepada kepala desa. Surat ini berfungsi untuk menginformasikan jadwal dan rincian pelaksanaan pelayanan. Pendekatan ini memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta memfasilitasi partisipasi aktif wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan lebih terorganisir.

Dalam pelayanan mobil keliling membutuhkan pihak-pihak terkait yang juga membutuhkan sosialisasi untuk koordinasi seperti dengan Bank Pembangunan Daerah Bali, hal ini disebabkan karena seluruh pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak langsung disetorkan melalui Bank BPD Bali. Selain itu juga koordinasi juga dilakukan dengan departemen-departemen di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar karena pelaksanaannya membutuhkan pegawai sesuai klasifikasi yang diperlukan dalam pelayanan. Bagian pelayanan dilibatkan untuk memberikan bantuan langsung kepada wajib pajak, sementara bagian umum bertugas mengatur ketersediaan supir dan kendaraan yang akan digunakan. Selain itu, bagian keuangan turut serta dalam pelaksanaan layanan, khususnya dalam aspek pengelolaan dan pengawasan pembayaran.

Terkait hasil temuan di atas, indikator integrasi memiliki peran yang besar dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Namun, indikator integrasi terdapat hambatan dan kendala dalam pelaksanaan pelayanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yaitu masalah *miss komunikasi* antara pihak BAPENDA dengan masyarakat yang hampir beberapa kali terjadi karena informasi yang sudah disampaikan kepada

kepala desa kemudian diteruskan oleh kelapa lingkungan masing-masing hingga sampai ke masyarakat tidak tersampaikan dengan baik. Namun pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dapat mengatasinya dengan melakukan evaluasi dengan pihak desa setelah pelayanan mobil keliling selesai dilaksanakan. Pelaksanaan evaluasi ini sebagai bentuk respon pihak BAPENDA untuk bagaimana pelaksanaan pelayanan di desa tersebut dan permasalahan-permasalahan yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Selain itu juga terkait seperti apa respon masyarakat di desa tersebut agar kedepannya dapat ditingkatkan lagi baik pihak BAPENDA ataupun pihak desa.

Maka dapat disimpulkan bawa indikator integrasi sudah efektif dari segi sosialisasi. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara terarah dan terstruktur. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar ke desa-desa yang ada di Kota Denpasar. Selain itu juga, sosialisasi dilakukan untuk penentuan pelaksanaan mobil keliling di desa tersebut. Karena dalam pelaksanaannya mobil keliling tersebut dilakukan melihat dari keadaan di lapangan, maka dilakukan sosialisasi terlebih dahulu dan melakukan kesepakatan terkait pelaksanaan. Sosialisasi tersebut dilakukan untuk menentukan apakah pelayanan mobil keliling dapat atau tidak dilaksanakan.

Selain itu juga sosialisasi dengan pihak-pihak terkait yang mendukung efektivitas pelayanan mobil keliling. Dalam pelayanan mobil membutuhkan pihak-pihak terkait yang mendukung pelayanan maka dari itu sosialisasi untuk koordinasi dibutuhkan dengan beberapa pihak seperti Bank Pembangunan Daerah Bali sebagai tempat penyetoran pajak yang sangat membantu dalam proses pembayaran menjadi lebih lebih praktis karena pembayaran langsung tersampaikan kepada BPD Bali serta departemen-departemen terkait yang dilakukan koordinasi untuk ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan mobil keliling tersebut

3.2.3 Adaptasi

Berkaitan dengan indikator adaptasi, dalam indikator adaptasi terdiri dari 2 aspek yaitu Pertama, peningkatan kemampuan pegawai agar dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baru di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sudah baik karena diasah secara rutin melalui pelatihan-pelatihan seperti John Robert Power setiap tahunnya sebagai bentuk respon instansi untuk dapat selalu berkembang sesuai dengan keadaan masyarakat sehingga kemampuan pelayanan pegawai mobil keliling sudah mampu untuk beradaptasi dengan lingkungan karena adanya pelatihan-pelatihan tersebut. Selain itu juga, dalam pelaksanaan mobil keliling ini sudah dibagi sesuai kemampuannya dalam penugasannya sehingga pegawai pelayanan mobil keliling dapat beradaptasi dengan masyarakat dan berjalan dengan efisien dan efektif karena dijalankan oleh pegawai-pegawai yang sudah dikhususkan sesuai tugasnya seperti untuk pelayanan di khususkan dari departemen pelayanan, keuangan melakukan kerjasama dengan BPD Bali dan tambahan seperti sopir dan lainnya berkoordinasi dengan umum.

Kedua, terkait sarana dan prasarana sudah cukup memadai, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sudah menyediakan keperluan yang mendukung jalannya proses pelayanan mobil keliling. Sarana dan prasarana tersedia mencakup kendaraan mobil pelayanan yang dirancang khusus untuk menjangkau masyarakat dan beberapa barang seperti printer, kertas, dan laptop yang digunakan untuk mengakses aplikasi. Ketersediaan fasilitas ini memungkinkan petugas memberikan pelayanan secara langsung di lapangan dengan cepat dan efisien.

Dalam pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri terdapat hambatan dalam proses pelayanan mobil keliling dari indikator adaptasi, melihat dari pelayanan yang dilakukan langsung ke sekitar masyarakat menjadikan tidak diketahui bagaimana keadaan lokasi pelayanan khususnya terkait internet, diketahui bahwa dalam proses pembayaran pajak di mobil keliling ini dilakukan membutuhkan internet untuk mengaksesnya. Kemudian dalam mobil pelayanan tersebut yang semulanya sudah disediakan komputer tetapi tidak dapat digunakan serta mobil keliling yang tersedia hanya satu mobil pelayanan menjadikan tidak dapat menjangkau seluruh wilayah desa-desa di kota Denpasar setiap tahunnya.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka muncul usulan agar dalam proses pelaksanaannya dapat dilakukan survei terkait internet di tempat pelaksanaan agar tidak terjadi kendala terkait internet dan dilakukannya pembaharuan mobil agar fitur-fitur yang ada dalam mobil pelayanan dapat digunakan sebagaimana mestinya

dan permasalahan laptop menjadikan petugas membawa laptop kembali, ataupun penambahan mobil keliling agar dapat mencakup lebih banyak wilayah dalam periode satu tahun pelayanan mobil keliling.

Maka dapat disimpulkan bawa indikator adaptasi sudah optimal, Hal ini dikarenakan pegawai pelayanan sudah mampu beradaptasi dengan masyarakat sesuai dengan tugas dan kemampuan yang dimilikinya serta ditingkatkan secara terus menerus melalui pelatihan-pelatihan. Selain itu juga Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sudah mampu beradaptasi dengan membawa atau menyediakan sarana dan prasarana yang nantinya akan digunakan untuk melakukan proses pelayanan mobil keliling.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari masyarakat yaitu dari aspek peningkatan kemampuan, dimana masyarakat merasa sudah puas akan pelayanan yang diberikan seperti memberikan pelayanan dengan baik melalui menjawab seluruh permasalahan atau keluhan dari masyarakat. Selain itu juga dari aspek sarana dan prasarana juga masyarakat merasa sangat puas karena pada saat melakukan pelayanan masyarakat merasa cukup nyaman dalam menunggu serta tidak adanya merasa kekurangan terkait sarana dan prasarana sepanjang pelayanan dilakukan.

Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Pelayanan Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar

Pelayanan mobil keliling merupakan salah satu peningkatan pendekatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pelayanan ini memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam membayar pajak terutama PBB-P2 tanpa harus datang ke kantor. Dengan adanya pelayanan ini yang turun langsung mendekat ke dalam lingkungan masyarakat menjadikan masyarakat dapat merasakan didekatkan dan dipermudah bayar pajak. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan mobil keliling dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak PBB-P2 di badan pendapatan daerah kota denpasar, yaitu :

1. Mencari alternatif jaringan lain atau membawa jaringan internet yang langsung ada pada mobil keliling

Terkait permasalahan jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah tertentu, maka pegawai dapat mencari alternatif jaringan internet yang lain atau menggunakan jaringan internet pribadi (*hotspot*) untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu juga dapat disediakannya wi-fi portable di dalam pelayanan mobil keliling agar lebih praktis atau dapat membantu apabila terjadi kendala seperti permasalahan jaringan internet yang tidak stabil tersebut.

2. Sosialisasi secara langsung kepada masyarakat

Sosialisasi terkait pelayanan mobil keliling secara langsung kepada masyarakat merupakan langkah strategis dalam memperluas jangkauan layanan publik, meningkatkan partisipasi. Pendekatan yang terencana dan terarah dalam kegiatan sosialisasi akan memastikan bahwa manfaat dari pelayanan ini dirasakan secara optimal, menciptakan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sosialisasi secara langsung ke masyarakat diharapkan akan dapat membantu memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui secara langsung bagaimana dan apa manfaat dari pelayanan mobil keliling tersebut.

3. Pembaharuan mobil pelayanan

Pembaharuan mobil pelayanan adalah langkah penting dalam menjaga relevansi dan efektivitas layanan mobil keliling. Pembaharuan ini dapat mencakup perbaikan fisik dan teknis, mulai dari modernisasi kendaraan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan, hingga peningkatan perangkat lunak yang memungkinkan pemrosesan data lebih cepat dan lebih akurat. Dengan adanya mobil pelayanan yang dilengkapi dengan teknologi terbaru dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, seperti penggunaan sistem antrian digital, fasilitas cetak dokumen, serta komputer untuk integrasi data yang mempermudah sinkronisasi dengan pihak terkait.

4. Perpanjangan Jadwal Operasional Pelayanan Mobil Keliling

Perpanjangan jadwal operasional pelayanan mobil keliling menjadi langkah strategis untuk memperluas jangkauan layanan, dengan tambahan waktu operasional, Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar memiliki kesempatan lebih besar untuk menjangkau wajib pajak di wilayah yang aksesibilitasnya terbatas atau yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, terutama di daerah padat, dapat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa harus menempuh jarak yang jauh ke kantor pelayanan pajak. Selain itu, perpanjangan jadwal ini juga dapat meningkatkan efektivitas program dengan memberikan kesempatan bagi lebih banyak wajib pajak untuk mengakses layanan secara langsung. Dengan semakin banyaknya desa yang merasakan manfaat dari pelayanan mobil keliling, diharapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak akan meningkat.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Efektivitas Pelayanan Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar" maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penerapan pelayanan mobil keliling di Kota Denpasar sudah diwujudkan dengan efektif karena mengalami peningkatan realisasi setiap tahunnya. Melalui peningkatan realisasi tersebut menandakan bahwa kesadaran masyarakat juga mengalami peningkatan, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dilihat melalui 3 indikator efektivitas pelayanan menurut Richard M. Steers dalam Tangkilan (2005) yakni sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan diwujudkan melalui Pelayanan mobil keliling di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, khususnya dalam pembayaran PBB-P2, yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Layanan ini terbukti efektif dalam meningkatkan realisasi PBB-P2 pada periode 2022–2024. Pelaksanaan dimulai dengan penyerahan SPPT secara manual sebelum layanan mobil keliling beroperasi antara Mei hingga Agustus. Namun, keterbatasan waktu operasional menjadi hambatan dalam menjangkau lebih banyak desa, sehingga diperlukan perpanjangan waktu pelayanan agar lebih efektif dalam mendukung optimalisasi.
2. Integrasi diwujudkan melalui aspek sosialisasi yang sudah dilaksanakan untuk melakukan koordinasi dengan baik oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar sesuai prosedur kepada desa-desa dan pihak terkait dalam pelayanan. Selain sosialisasi dengan pihak-pihak desa adapun pihak-pihak lain yang terkait juga dilakukan sosialisasi untuk melakukan koordinasi terkait pelayanan mobil keliling. Adapun pihak-pihak tersebut adalah Bank Pembangunan Daerah Bali yang digandeng langsung sebagai tempat resmi pembayaran pajak serta departemen-departemen lainnya yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar untuk mendukung pelaksanaan pelayanan mobil keliling. Namun masih ditemukan hambatan, terutama karena sosialisasi hanya menjangkau kepala desa tanpa langsung menyasar masyarakat, yang menyebabkan *miss komunikasi*. Evaluasi kemudian dilakukan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi dan pelaksanaan layanan mobil keliling.
3. Adaptasi diwujudkan melalui aspek peningkatan kemampuan yang sudah dilaksanakan cukup baik melalui pelatihan-pelatihan resmi seperti Jhon Robert Powers yang memberikan peningkatan pengetahuan sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan sebagai peningkatan profesionalisme pegawai, dengan kemampuan pelayanan yang dimiliki ini dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Selain itu juga adapun aspek sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat cukup memadai untuk mendukung jalannya pelaksanaan pelayanan, sarana dan prasarana tersebut terdiri dari mobil pelayanan, printer, kertas dan laptop untuk mengakses aplikasi. Namun masih terdapat kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil, kerusakan perangkat komputer yang sudah tersedia di mobil keliling dan keterbatasan jumlah mobil pelayanan yang menghambat cakupan wilayah. Solusi yang diterapkan meliputi

penggunaan jaringan alternatif, membawa laptop cadangan, serta mempertimbangkan pembaruan dan penambahan mobil pelayanan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan efektivitas pelayanan mobil keliling dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak PBB-2 di Badan pendapatan Daerah Kota Denpasar, yaitu:

1. Pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar diharapkan untuk tetap mempertahankan untuk melakukan evaluasi setelah pelaksanaan pelayanan mobil keliling, sebagai bentuk respon untuk dapat meningkatkan keefektifan pelayanan mobil keliling.
2. Pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar diharapkan dapat melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat agar informasi-informasi yang diberikan dapat langsung tersampaikan dengan baik tanpa adanya miss komunikasi
3. Pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar diharapkan melakukan pembaharuan mobil pelayanan untuk lebih mengefektifkan pelayanan dengan fitur-fitur yang lebih membantu peningkatan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khalimi, D. K., & SH, M. (2020). HUKUM PAJAK-Teori dan Praktik. Yogyakarta:CV Fawwaz Mediacipta
- Mahmudi, 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Pasal 15 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Denpasar
- Pujileksono, S. (2015). Metode penelitian komunikasi kualitatif. Malang : Intrans Publishing
- Rauf, R. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 230-241.
- Rodiyah, I. (2023). Optimizing Rural Development: Strategic Implementation of the Village Fund Policy for Sustainable Community Empowerment. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 24, 10-21070.
- Sabir, R. A. (2022). *Pengaruh Stratifikasi Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jenepono (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)= Influence of Social Stratification on the Quality of Public Services In The Office of Population and Civil Records of Jenepono Regency (An Analysis of Law and Social Structure)* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan*. Nilacakra.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). Manajemen publik. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-undang NOMOR 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003