KINERJA PERANGKAT NAGARI DALAM MEMUNGUT PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI NAGARI MUARO TAKUNG KECAMATAN KAMANG BARU KABUPATEN SIJUNJUNG

Rara Dinta Astia[1], Yenni Jufri[2], Syamsu J[3]
raradintaa@gmail.com[1], yennijufri@stia-lppn.ac.id[2], syamsu.j@stia-lppn.ac.id[3]
STIA LPPN Padang

ABSTRACT

This study aims to examine the performance of nagari government apparatus in collecting Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Muaro Takung Nagari, Kamang Baru District, Sijunjung Regency, and to identify factors influencing that performance. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving nagari officials, jorong officers, tax collectors, and taxpayers. Data were analyzed using an interactive qualitative model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the performance of nagari apparatus has generally operated adequately but has not yet been fully optimized. In nominal terms, PBB-P2 realization increased from 65.5% of tax payable in 2024 to 90.9% in 2025. Based on the latest SPPT record, 1,101 of 1,204 SPPTs, or 91.44%, had been realized, while 25 SPPTs (2.08%) were problematic and 78 SPPTs (6.48%) remained outstanding. Effectiveness is supported by active collection and periodic data verification, but constrained by changes in ownership, taxpayers living outside the area, and fluctuating household income. Efficiency is supported by door-to-door collection and seven collectors, although operational costs are initially borne by collectors and digital payment adoption remains limited. Accountability and transparency are supported by routine recording, reporting, and information through community forums and communication channels, while transaction documentation and public access to detailed procedures still require strengthening. Community satisfaction is supported by accessible payment channels and persuasive officers, as well as visible development benefits. The study recommends regular data updating, stronger coordination, improved operational support, wider socialization, and expanded use of digital payment systems.

Keywords: *Performanc, Nagari Government Apparatus, Pbb-P2, Tax Collection.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah yang berperan dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembiayaan pembangunan, dan penyediaan pelayanan publik. Dalam kerangka hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah, pengelolaan pajak daerah menuntut kemampuan aparatur untuk menjalankan administrasi secara tertib, memberikan informasi yang jelas, serta mendorong kepatuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah menempatkan pengelolaan pajak daerah dalam kerangka hubungan keuangan yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Salah satu penerimaan yang berkaitan langsung dengan masyarakat adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 dikenakan atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan sesuai ketentuan perpajakan. Pengelolaan PBB-P2 tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah daerah, tetapi juga pada kapasitas aparatur yang berada dekat dengan masyarakat. Dalam konteks Sumatera Barat, nagari menjadi unit pemerintahan yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat sehingga perangkat nagari mempunyai

posisi strategis dalam membantu penyampaian informasi, distribusi SPPT, pembaruan data, penagihan, dan penyampaian permasalahan wajib pajak kepada pemerintah daerah.

Nagari Muaro Takung merupakan salah satu wilayah yang melaksanakan pemungutan PBB-P2. Data penelitian menunjukkan adanya perbedaan antara pajak terutang dan realisasi penerimaan. Pada tahun 2024, pajak terutang tercatat Rp56.119.049 dengan realisasi Rp36.773.459 atau 65,5%. Pada tahun 2025, pajak terutang meningkat menjadi Rp60.498.729 dengan realisasi Rp54.990.280 atau 90,9%. Peningkatan tersebut memperlihatkan adanya perbaikan capaian nominal, tetapi belum berarti bahwa seluruh wajib pajak dan seluruh SPPT telah terselesaikan. Karena itu, penilaian kinerja perlu melihat bukan hanya penerimaan, tetapi juga proses pendataan, penagihan, penggunaan sumber daya, pertanggungjawaban, keterbukaan, dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan.

Perbedaan antara jumlah SPPT dengan realisasi nominal juga penting diperhatikan. Berdasarkan data terbaru yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat 1.204 SPPT. Sebanyak 1.101 SPPT atau 91,44% telah terealisasi, sedangkan 25 SPPT atau 2,08% masih bermasalah dan 78 SPPT atau 6,48% masih terutang. Data tersebut menunjukkan bahwa dari sisi jumlah dokumen pajak, sebagian besar telah terealisasi, tetapi masih terdapat kelompok SPPT yang memerlukan penanganan. Dengan demikian, kinerja perangkat nagari perlu dipahami sebagai hasil dari rangkaian kegiatan administratif dan pelayanan yang berlangsung sampai pada tingkat masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perangkat Nagari Muaro Takung dalam memungut PBB-P2 serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tersebut. Penelitian dibatasi pada lima indikator kinerja, yaitu efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat, serta faktor individu, kelompok, organisasi, dan lingkungan sebagai faktor yang memengaruhi kinerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian diarahkan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam kinerja perangkat nagari dalam memungut PBB-P2, termasuk proses pelaksanaan, pembagian tugas, pengalaman masyarakat, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemungutan. Penelitian dilaksanakan di Nagari Muaro Takung, Kecamatan Kamang Baru, Kabupaten Sijunjung.

Penentuan informan menggunakan purposive sampling dengan mempertimbangkan keterlibatan informan dalam pelaksanaan pemungutan PBB-P2 atau pengalaman langsung sebagai penerima pelayanan dan wajib pajak. Informan terdiri atas unsur pemerintah nagari, petugas jorong, serta masyarakat. Komposisi tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang tidak hanya berasal dari pelaksana, tetapi juga dari pihak yang menerima pelayanan dan mengalami proses penagihan secara langsung.

Tabel 1. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan/Peran
1	H. Iswadi, S.A.P	Wali Nagari
2	Atdriman, S.A.P	Sekretaris Nagari
3	Yona Putri Angela, S.A.P	Kaur Keuangan
4	Widya Sasrah, S.A.P	TU Jorong
5	Deka Nofrizal, S.Kom	Kepala Jorong
6	Rimelta, S.A.P	TU Jorong
7	Jarinis, S.A.P	Kepala Jorong

8	Bobi Sutra, S.A.P	TU Jorong
9	Dt. Pucuk Parizal. J	Masyarakat
10	Rudi	Masyarakat
11	Yusnimar	Masyarakat
12	Nengsi Arni	Masyarakat

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, penjelasan, dan penilaian informan mengenai lima indikator kinerja dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung distribusi SPPT, aktivitas penagihan, interaksi petugas dengan masyarakat, kegiatan administrasi, serta penggunaan sarana pendukung. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data wawancara dan observasi melalui dokumen target dan realisasi, SPPT, catatan administrasi, serta dokumentasi kegiatan yang tersedia.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan untuk menemukan pola yang konsisten. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan keterangan antar-informan serta mencocokkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumen. Dengan cara tersebut, pembahasan diarahkan untuk membedakan antara informasi yang dinyatakan informan dengan kondisi yang dapat diamati secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelaksanaan Pemungutan Pbb-P2

Pemungutan PBB-P2 di Nagari Muaro Takung dilaksanakan melalui rangkaian kegiatan yang melibatkan pemerintah nagari dan petugas jorong. Dalam praktiknya, petugas berada pada posisi yang paling dekat dengan masyarakat sehingga menjadi penghubung antara administrasi pajak dan wajib pajak. Kegiatan meliputi penyampaian SPPT, pendataan dan pengecekan perubahan data, pengingat pembayaran, penagihan secara langsung, pencatatan hasil, dan penyampaian perkembangan kepada pemerintah nagari.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pola door-to-door masih menjadi cara yang penting karena memungkinkan petugas menjangkau masyarakat secara langsung. Cara tersebut sekaligus memberi ruang bagi wajib pajak untuk bertanya dan menyampaikan persoalan data. Namun, pola manual membutuhkan waktu dan biaya operasional, sementara beberapa wajib pajak tidak selalu berada di rumah. Oleh karena itu, kualitas data, ketersediaan petugas, dan pemanfaatan pembayaran digital menjadi bagian penting dalam menentukan kelancaran pemungutan.

Tabel 2. Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Nagari Muaro Takung

No.	Tahun	Pajak Terutang	Realisasi PBB-P2	Persentase
1	2024	Rp56.119.049	Rp36.773.459	65,5%
2	2025	Rp60.498.729	Rp54.990.280	90,9%

Data nominal menunjukkan peningkatan realisasi sebesar 25,4 poin persentase dari 2024 ke 2025. Perubahan tersebut memperlihatkan adanya peningkatan kemampuan pemungutan pada tingkat agregat. Namun, capaian nominal belum dapat berdiri sendiri sebagai ukuran kinerja karena kualitas pendataan, keberadaan wajib pajak, dan proses penagihan juga menentukan apakah jumlah tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 3. Kondisi SPPT PBB-P2 Nagari Muaro Takung

No.	Keterangan	Jumlah SPPT	Persentase
1	Jumlah SPPT	1.204	100%
2	Realisasi/Pembayaran	1.101	91,44%
3	SPPT Bermasalah	25	2,08%
4	SPPT Terutang	78	6,48%

Berdasarkan jumlah SPPT, sebanyak 1.101 dari 1.204 SPPT atau 91,44% telah terealisasi. Terdapat 25 SPPT yang masih bermasalah dan 78 SPPT yang masih terutang. Data tersebut memberi gambaran yang lebih rinci bahwa persoalan pemungutan tidak hanya berada pada pembayaran, tetapi juga pada penyelesaian masalah administrasi dan tindak lanjut terhadap kewajiban yang belum dibayar. Perbedaan antara 90,9% pada ukuran nominal dan 91,44% pada ukuran jumlah SPPT menunjukkan bahwa ukuran kinerja perlu dibaca sesuai unit analisis yang digunakan.

Kinerja Perangkat Nagari Berdasarkan Lima Indikator

Efektivitas

Efektivitas menunjukkan kemampuan perangkat nagari mencapai tujuan dan target pemungutan PBB-P2. Berdasarkan hasil wawancara, kinerja pada aspek ini didukung oleh upaya kolektor melakukan penagihan secara aktif dan tidak hanya menunggu masyarakat datang membayar. Wali Nagari menjelaskan bahwa capaian penerimaan secara umum telah berada pada tingkat yang cukup tinggi dan perangkat terus mendorong kolektor untuk menindaklanjuti tunggakan. Dari sisi masyarakat, kehadiran petugas secara berkala juga menjadi tanda bahwa proses penagihan terus dijalankan.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa efektivitas penagihan berhubungan dengan kemampuan petugas menjangkau wajib pajak secara langsung. Akan tetapi, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena sebagian objek pajak masih menggunakan data pemilik lama, terdapat wajib pajak yang berada di luar daerah, dan kemampuan ekonomi masyarakat berubah mengikuti kondisi hasil kebun. Kondisi tersebut membuat keberhasilan penagihan tidak hanya ditentukan oleh keaktifan aparatur, tetapi juga oleh kesesuaian data dan keberadaan wajib pajak.

Pada ketepatan data, pemutakhiran dilakukan melalui pengecekan lapangan dan penyampaian perubahan kepada pemerintah nagari. Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan masih ditemukan data yang belum sesuai, antara lain nama yang belum diperbarui, perbedaan informasi luas tanah, dan objek yang tercatat lebih dari satu. Hasil observasi mendukung bahwa persoalan administrasi dapat memperlambat proses penagihan karena petugas harus memastikan siapa pihak yang benar-benar berkewajiban. Penyelesaian melalui berita acara dan usulan perubahan kepada BKAD membantu menjaga tertib administrasi, tetapi proses perubahan data tidak selalu selesai pada periode yang sama.

Pada kepatuhan wajib pajak, perangkat menyatakan bahwa kesadaran masyarakat tergolong cukup baik. Sekitar 80% wajib pajak disebut telah membayar sebelum September, sedangkan sebagian lainnya menyesuaikan waktu pembayaran dengan kondisi keuangan atau hasil panen. Observasi memperlihatkan bahwa petugas menggunakan pendekatan persuasif dan melakukan pengingat ulang. Dengan demikian, efektivitas telah terlihat dalam pencapaian penerimaan dan aktivitas penagihan, tetapi masih dipengaruhi oleh persoalan data dan kondisi eksternal wajib pajak.

Temuan tersebut sejalan dengan Hidayat dan Rahmadani (2023) serta Putra (2023) yang menekankan bahwa efektivitas pemungutan pada tingkat nagari dapat terganggu oleh ketidakakuratan data dan keberadaan wajib pajak di luar daerah. Perbedaannya, di Nagari Muaro Takung terdapat peningkatan capaian nominal yang cukup besar pada 2025 sehingga menunjukkan bahwa upaya penagihan dan koordinasi perangkat telah menghasilkan perbaikan, meskipun persoalan administrasi belum sepenuhnya terselesaikan.

Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan penggunaan biaya, waktu, dan tenaga secara tepat untuk menghasilkan penerimaan PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan dilakukan oleh tujuh kolektor, pada dasarnya satu kolektor untuk satu jorong. Jumlah

tersebut sudah memungkinkan kegiatan dasar berjalan, tetapi belum dianggap ideal apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak dan wilayah yang harus dijangkau. Karena itu, petugas menggunakan strategi jemput bola serta saling membantu ketika terdapat wilayah atau wajib pajak yang membutuhkan penanganan lebih lanjut.

Dari sisi biaya, terdapat alokasi sekitar Rp1.000 per SPPT yang berhasil dipungut. Akan tetapi, hasil wawancara menunjukkan bahwa pencairan insentif dilakukan setelah kegiatan pemungutan selesai, sekitar akhir periode pemungutan. Dalam praktiknya, petugas sering menggunakan biaya pribadi terlebih dahulu ketika melakukan penagihan. Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi ini menjadi beban sementara bagi kolektor. Dengan demikian, mekanisme biaya sudah tersedia, tetapi belum sepenuhnya efisien dari sisi waktu pencairan karena kebutuhan operasional muncul sebelum insentif diterima.

Dari sisi waktu, proses pemungutan berlangsung dalam periode beberapa bulan dan diperkuat dengan penagihan berulang ketika wajib pajak belum membayar. Strategi tersebut membantu memperbesar peluang realisasi, tetapi juga menunjukkan bahwa pemungutan membutuhkan waktu yang cukup panjang karena keberhasilan pembayaran sangat bergantung pada keberadaan dan kemampuan wajib pajak. Beberapa pembayaran bahkan dapat berlangsung sampai mendekati akhir tahun. Dengan demikian, efisiensi waktu berada pada tingkat cukup baik untuk proses internal, tetapi belum sepenuhnya dapat dikendalikan pada tingkat hasil karena faktor masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pemungutan PBB-P2 ditunjukkan melalui pembagian tugas, pencatatan hasil, pelaporan, dan pengawasan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kaur Keuangan berkaitan dengan pengelolaan keuangan, Kasi Pemerintahan berperan dalam rekap dan koordinasi, sedangkan petugas atau TU jorong menjalankan penagihan di lapangan. Pembagian tersebut membentuk alur pertanggungjawaban dari tingkat jorong sampai administrasi nagari.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerimaan dicatat dan direkap secara berkala. Pengawasan dilakukan melalui pemantauan perkembangan masing-masing jorong dan evaluasi dalam rapat koordinasi. Cara ini memungkinkan pemerintah nagari mengetahui perkembangan penerimaan dan tunggakan selama proses berlangsung. Namun, akuntabilitas tidak cukup hanya dengan adanya catatan internal; bukti transaksi yang dapat diterima masyarakat juga penting agar setiap pembayaran dapat ditelusuri secara mudah apabila terjadi perbedaan data.

Dalam praktiknya, masyarakat tidak selalu memperoleh bukti pembayaran khusus dan masih dapat mengandalkan catatan pada SPPT atau informasi dari petugas. Hasil observasi menunjukkan bahwa kondisi tersebut dapat menimbulkan kesulitan ketika pembayaran perlu diverifikasi kembali. Karena itu, penguatan dokumentasi transaksi, baik secara tertulis maupun digital, akan memperkuat akuntabilitas sekaligus membantu menyelesaikan persoalan antara catatan pemerintah dan pengakuan wajib pajak.

Transparansi

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi mengenai kewajiban, prosedur, penerimaan, dan penyelesaian masalah perpajakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemerintah nagari menyampaikan informasi PBB melalui musyawarah nagari, pengumuman di lingkungan masyarakat, komunikasi petugas, dan grup WhatsApp. Petugas berusaha menjelaskan jumlah kewajiban yang tercantum dalam SPPT serta pilihan pembayaran yang tersedia.

Hasil observasi memperkuat keterangan tersebut karena peneliti menemukan adanya penyampaian informasi melalui forum masyarakat dan interaksi langsung antara petugas dengan wajib pajak. Penggunaan beberapa saluran menunjukkan bahwa pemerintah nagari

tidak bergantung pada satu media saja. Namun, informasi rinci mengenai cara perhitungan pajak dan prosedur perubahan data masih lebih sering diberikan melalui komunikasi langsung. Sebagian masyarakat memahami jumlah pembayaran dari SPPT, tetapi belum memahami secara rinci dasar perhitungannya.

Kemudahan akses informasi juga belum sepenuhnya merata. Warga yang menggunakan telepon pintar dapat memanfaatkan WhatsApp dan informasi digital, sementara sebagian lainnya lebih mengandalkan kepala jorong atau petugas yang datang ke rumah. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transparansi telah berjalan dalam arti informasi tersedia, tetapi akses mandiri terhadap informasi masih dapat diperkuat dengan menyediakan informasi tertulis yang lebih lengkap dan mudah dipahami.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menggambarkan pengalaman wajib pajak ketika menerima pelayanan pemungutan PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pembayaran didukung oleh adanya beberapa pilihan, yaitu pembayaran melalui kolektor, Bank Nagari, dan kanal digital seperti QRIS atau barcode pada SPPT. Namun, pembayaran manual melalui kolektor masih dominan karena sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan sistem digital.

Sikap petugas menjadi salah satu unsur yang mendukung kepuasan masyarakat. Wali Nagari mengingatkan agar kolektor bersikap sopan, ramah, dan tidak memaksa. Petugas juga menjelaskan bahwa ketika masyarakat belum mempunyai dana, penagihan dapat dilakukan kembali pada waktu yang memungkinkan. Observasi menunjukkan bahwa pendekatan persuasif tersebut membantu menjaga hubungan baik antara petugas dengan wajib pajak dan membuat proses penagihan lebih dapat diterima masyarakat.

Kepercayaan masyarakat juga dipengaruhi oleh sejauh mana manfaat pembayaran PBB dapat dilihat. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa masyarakat mengaitkan pembayaran PBB dengan pembangunan yang dapat mereka rasakan, seperti jalan usaha tani, pembangunan atau perbaikan MCK, dan rehabilitasi gedung Posyandu. Manfaat yang terlihat tersebut memperkuat hubungan antara kewajiban pembayaran dan pembangunan nagari. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya berasal dari sikap petugas, tetapi juga dari persepsi terhadap manfaat pengelolaan pajak.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perangkat Nagari

Faktor Individu

Faktor individu meliputi kemampuan dan kompetensi, motivasi kerja, sikap dan nilai kerja, kepribadian, serta pengalaman kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perangkat memperoleh Bimbingan Teknis dari BKAD sekitar satu kali dalam setahun. Pelatihan tersebut membantu perangkat memahami aturan dan administrasi PBB. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas mampu menjelaskan jumlah kewajiban, prosedur pembayaran, dan persoalan administrasi kepada masyarakat. Kemampuan komunikasi menjadi penting karena pelayanan PBB berlangsung melalui interaksi langsung.

Kepribadian dan pengalaman kerja membantu petugas menghadapi karakter masyarakat yang berbeda-beda. Petugas yang telah lama bekerja mengenal wilayah, kebiasaan pembayaran, dan kondisi masyarakat sehingga dapat memilih pendekatan yang sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor individu berperan sebagai faktor pendukung kinerja, meskipun penguatan kompetensi tetap diperlukan terutama dalam pembaruan data, penggunaan sistem digital, dan penanganan persoalan administrasi yang lebih kompleks.

Faktor Kelompok

Pada tingkat kelompok, kepemimpinan Wali Nagari menjadi faktor pendukung melalui arahan, pengawasan, penetapan target, dan evaluasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perkembangan pemungutan dibahas dalam rapat koordinasi dan jorong yang

memiliki tunggakan tinggi mendapat perhatian lebih. Observasi menunjukkan bahwa dorongan tersebut diterjemahkan menjadi pemantauan dan tindak lanjut di lapangan.

Koordinasi antarperangkat berlangsung melalui pembagian tugas yang relatif jelas. Petugas jorong berhubungan dengan masyarakat di lapangan, sementara perangkat nagari menangani rekapitulasi dan administrasi. Komunikasi menggunakan rapat maupun WhatsApp sehingga informasi mengenai pembayaran, perubahan data, dan kendala dapat disampaikan lebih cepat. Budaya saling membantu antarpetugas juga mengurangi dampak keterbatasan jumlah personel.

Faktor Organisasi

Faktor organisasi berkaitan dengan sistem kerja, pengawasan, sarana prasarana, kebijakan, dan struktur organisasi. Alur pemungutan di Nagari Muaro Takung sudah cukup jelas, mulai dari distribusi SPPT, penagihan, penyetoran, hingga pelaporan. Hasil observasi menunjukkan bahwa tahapan tersebut dijalankan secara berulang dalam setiap periode pemungutan. Hal ini menjadi dasar keteraturan kerja perangkat.

Pengawasan dilakukan melalui rekap penerimaan, evaluasi rapat, dan pemantauan jorong. Sarana administrasi seperti komputer, telepon, dan jaringan komunikasi relatif mendukung. Hambatan lebih terasa pada sarana transportasi karena petugas masih menggunakan kendaraan pribadi untuk kegiatan door-to-door. Keterbatasan tersebut tidak menghentikan pemungutan, tetapi menambah biaya dan waktu yang harus dikeluarkan petugas.

Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan berkaitan dengan karakteristik masyarakat, dukungan pemerintah daerah, kondisi geografis, situasi ekonomi sosial, serta teknologi dan sistem informasi. Karakteristik masyarakat Muaro Takung menunjukkan bahwa kesadaran membayar PBB pada dasarnya cukup baik, tetapi waktu pembayaran sering menyesuaikan dengan kondisi penghasilan. Masyarakat yang bekerja dan bergantung pada hasil sawit atau karet cenderung membayar setelah memperoleh pemasukan. Karena itu, perilaku pembayaran tidak dapat dilepaskan dari kondisi ekonomi rumah tangga.

Dukungan pemerintah daerah diberikan melalui pembinaan dan Bimtek dari BKAD serta koordinasi dari kecamatan. Dukungan tersebut memperkuat kemampuan perangkat dan membantu menyamakan pemahaman tentang target dan mekanisme. Namun, masyarakat tidak selalu mengetahui proses pembinaan tersebut secara langsung sehingga sosialisasi yang lebih luas masih diperlukan agar informasi tidak berhenti pada tingkat pelaksana.

Pembahasan Integratif Dan Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu

Temuan tersebut memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu. Hidayat dan Rahmadani (2023) serta Pratama dan Yuliani (2024) sama-sama menempatkan akurasi data sebagai persoalan penting. Putra (2023) menunjukkan bahwa wajib pajak yang merantau menyulitkan efektivitas penagihan, sedangkan Hidayat dan Hidayat (2024) menyoroti validitas data dan motivasi operasional. Kurniawan (2022) menekankan keterbatasan efisiensi ketika pemungutan masih mengandalkan metode manual. Pada Nagari Muaro Takung, persoalan-persoalan tersebut muncul bersamaan, tetapi ditopang oleh strategi jemput bola, koordinasi internal, dan pendekatan persuasif.

Dengan demikian, peningkatan kinerja tidak semata-mata berarti menambah intensitas penagihan. Perbaikan harus diarahkan pada integrasi antara kualitas data, pelayanan, sumber daya, dan teknologi. Pemutakhiran data yang akurat dapat mengurangi beban penagihan yang salah sasaran, pembayaran digital dapat mengurangi frekuensi penagihan manual, dan dokumentasi transaksi yang baik dapat memperkuat akuntabilitas. Pada saat yang sama, sosialisasi perlu disusun dalam bentuk yang sederhana agar masyarakat dapat memahami

kewajiban, saluran pembayaran, serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi kesalahan data.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Kinerja perangkat Nagari Muaro Takung dalam memungut PBB-P2 telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Efektivitas terlihat dari meningkatnya realisasi nominal penerimaan dari 65,5% pada 2024 menjadi 90,9% pada 2025 dan dari 1.204 SPPT terdapat 1.101 SPPT atau 91,44% yang telah terealisasi. Meskipun demikian, masih terdapat 25 SPPT bermasalah dan 78 SPPT terutang. Efisiensi telah didukung oleh penagihan door-to-door dan tujuh kolektor, tetapi masih menghadapi kendala waktu pencairan biaya operasional, beban kerja, dan penggunaan metode manual. Akuntabilitas berjalan melalui pembagian tugas, pencatatan, rekapitulasi, dan pengawasan, tetapi bukti transaksi dan dokumentasi masih perlu diperkuat. Transparansi didukung oleh penyampaian informasi melalui musyawarah, pengumuman, WhatsApp, dan komunikasi langsung, tetapi akses terhadap informasi rinci masih dapat ditingkatkan. Kepuasan masyarakat didukung oleh kemudahan pembayaran, sikap petugas yang sopan dan persuasif, serta kepercayaan terhadap manfaat pembangunan.

Kinerja tersebut dipengaruhi oleh faktor individu, kelompok, organisasi, dan lingkungan. Faktor pendukung meliputi kompetensi, motivasi, pengalaman, kepemimpinan, koordinasi, kekompakan tim, sistem kerja yang cukup jelas, serta dukungan pemerintah daerah. Faktor yang masih menjadi hambatan meliputi pembaruan data yang belum selalu segera selesai, keberadaan wajib pajak di luar daerah, kondisi ekonomi masyarakat yang bergantung pada komoditas, keterbatasan sarana transportasi, penggunaan biaya pribadi sementara oleh kolektor, dan belum meratanya pemanfaatan pembayaran digital.

Saran

Pemerintah Nagari Muaro Takung disarankan melakukan pemutakhiran data wajib pajak dan objek pajak secara berkala serta mempercepat penyampaian perubahan kepada pemerintah daerah. Pemerintah nagari juga perlu memperkuat administrasi bukti transaksi, memperbaiki mekanisme dukungan operasional bagi kolektor, meningkatkan sosialisasi mengenai prosedur dan saluran pembayaran, serta menyediakan informasi yang dapat diakses masyarakat secara mandiri. Pemanfaatan QRIS dan barcode perlu diperluas melalui pendampingan sederhana bagi masyarakat sehingga pembayaran digital dapat menjadi pelengkap yang efektif bagi sistem door-to-door.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menggunakan data penerimaan yang lebih panjang, membandingkan kinerja antarjorong, atau mengkaji hubungan antara tingkat kepatuhan masyarakat, kualitas data, dan penggunaan teknologi pembayaran. Pengembangan tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai perubahan kinerja pemungutan PBB-P2 di tingkat nagari.

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M. 2006. A Handbook of Human Resource Management Practice. 10th ed. Kogan Page.

Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. 1998. Human Resource Management: An Experiential Approach. McGraw-Hill.

Hidayat, R., & Rahmadani. 2023. Kinerja Perangkat Nagari dalam Memungut Pajak Bumi dan Bangunan di Nagari Pasar Baru Kabupaten Pesisir Selatan. Universitas Negeri Padang.

Hidayat, T., & Hidayat, R. 2024. Kinerja Perangkat Nagari dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) di Nagari Batipuh Ateh Kabupaten Tanah Datar. Universitas Bung Hatta.

Kurniawan, W. 2022. Kinerja Perangkat Nagari dalam Memungut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Nagari Sungai Rumbai. Universitas Ekasakti.

Mahsun. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE.
Mangkunegara, A. P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
Mardiasmo. 2009. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi.
Mardiasmo. 2018. Perpajakan. Yogyakarta: Andi.
Moleong, L. J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
Peraturan Bupati Sijunjung Nomor 24 Tahun 2021 tentang perubahan sistem dan prosedur pemungutan PBB Perdesaan dan Perkotaan.
Peraturan Bupati Sijunjung Nomor 25 Tahun 2021 tentang perubahan tata cara pembayaran, penyetoran, angsuran, dan penundaan pembayaran PBB-P2.
Pratama, F., & Yuliani. 2024. Kinerja Perangkat Nagari dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Nagari Koto Baru Kabupaten Solok. Universitas Andalas.
Putra, N. T. 2023. Kinerja Perangkat Nagari dalam Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Nagari Salayo. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2006. Organizational Behavior. Pearson Education.
Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.