

INOVASI SERVICE OUTREACH PBB-P2 MELALUI PEKAN PELAYANAN UNTUK AKSES PELAYANAN DI UPTD KUTA BAPENDA KABUPATEN BADUNG

Ni Made Sukma Dewi¹, Komang Adi Sastra Wijaya²
dewi.2312531016@student.unud.ac.id¹, sastra_wijaya@unud.ac.id²
Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berbasis service outreach melalui kegiatan Pekan Pelayanan di UPTD Kuta Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya akses pelayanan PBB-P2 pada wilayah dengan tingkat mobilitas masyarakat dan kompleksitas objek pajak yang tinggi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan kerangka Teori Difusi Inovasi Rogers yang meliputi keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Pekan Pelayanan memiliki keunggulan relatif dalam meningkatkan akses geografis, administratif, dan informasi pelayanan PBB-P2. Inovasi ini juga dinilai kompatibel dengan karakteristik wilayah Kecamatan Kuta, meskipun masih menghadapi kendala operasional berupa keterbatasan sarana dan meningkatnya beban kerja aparatur. Secara keseluruhan, inovasi service outreach melalui Pekan Pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan pajak daerah, serta memperkuat relevansi inovasi pelayanan publik non-digital di tingkat lokal.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Service Outreach, PBB-P2, Pekan Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to analyze innovations in Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) services based on service outreach through Service Week activities at the Kuta Regional Revenue Agency (UPTD Kuta Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung). This study was motivated by the limited access to PBB-P2 services in areas with high community mobility and complex tax objects. The research method used a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation studies. Data analysis was conducted using Rogers Innovation Diffusion Theory framework, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results show that the Service Week innovation has a relative advantage in improving geographical, administrative, and informational access to PBB-P2 services. This innovation is also considered compatible with the characteristics of the Kuta District, despite facing operational constraints in the form of limited facilities and an increased workload for officials. Overall, the service outreach innovation through Service Week contributes to improving access to and quality of local tax services, as well as strengthening the relevance of non-digital public service innovations at the local level.

Keywords: Public Service Innovation, Service Outreach, PBB-P2, Service Week.

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional Indonesia menempatkan pajak sebagai salah satu instrumen utama pembiayaan negara dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan negara (budgetary function), tetapi juga berperan sebagai instrumen pengaturan ekonomi, pengendalian inflasi, serta sarana pemerataan pembangunan antarwilayah dan kelompok masyarakat. Penerimaan pajak menjadi komponen dominan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)

yang dialokasikan untuk membiayai berbagai program strategis, seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, serta program kesejahteraan sosial. Dengan demikian, keberlanjutan pembangunan nasional sangat bergantung pada kinerja sistem perpajakan yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan, termasuk di tingkat pemerintah daerah sebagai bagian dari sistem keuangan negara secara keseluruhan.

Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah kabupaten/kota memiliki kewenangan yang lebih luas dalam pengelolaan pajak daerah sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kewenangan tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD), yang memberikan fleksibilitas bagi pemerintah daerah dalam menetapkan tarif, objek, serta mekanisme pemungutan pajak sesuai dengan kondisi sosial, ekonomi, dan karakteristik wilayah masing-masing. Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki potensi besar dan relatif stabil adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), karena berbasis pada kepemilikan dan pemanfaatan tanah serta bangunan. Pendapatan dari PBB-P2 berperan strategis dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah, penyediaan layanan publik, dan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat (Siregar & Wahyuni, 2023). Di Kabupaten Badung, pemungutan PBB-P2 berlandaskan pada Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah sebagai dasar hukum dalam menjamin optimalisasi dan keberlanjutan penerimaan daerah.

Meskipun memiliki potensi yang besar, optimalisasi penerimaan PBB-P2 tidak terlepas dari berbagai tantangan administratif dan pelayanan. Kualitas administrasi perpajakan, akurasi dan pemutakhiran data objek pajak, pemanfaatan teknologi layanan, serta efektivitas sosialisasi kepada wajib pajak menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja penerimaan PBB-P2 (Rahman & Putri, 2024; Optimizing Rural and Urban Land and Building Tax Receipts, 2025). Kondisi empiris di Kabupaten Badung menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak daerah belum sepenuhnya optimal. Data Sistem Informasi Eksekutif Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung tahun 2025 mencatat bahwa target pendapatan pajak daerah sebesar Rp9.308.736.528.615 hanya terealisasi sebesar Rp6.898.499.162.849 atau 74,11 persen. Secara khusus, realisasi PBB-P2 hanya mencapai Rp214.142.774.978 dari target Rp311.208.035.361 atau sebesar 68,81 persen. Data tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak daerah yang salah satunya berkaitan dengan keterbatasan akses pelayanan perpajakan bagi wajib pajak.



Gambar 1

Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Kabupaten Badung Tahun 2025

Sumber : sie.bapenda.badungkab.go.id, 2025

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan partisipasi wajib pajak. Inovasi pelayanan, baik melalui digitalisasi maupun pendekatan pelayanan langsung, dinilai mampu meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah (Rahman & Putri, 2024; Journal of Governance and Local Politics, 2025). Studi lain juga menegaskan bahwa PBB-P2 bersama Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) memberikan kontribusi signifikan terhadap kapasitas fiskal daerah apabila dikelola secara optimal (Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika, 2025). Selain itu, pendekatan pelayanan jemput bola dinilai relevan untuk wilayah dengan karakteristik sosial ekonomi yang dinamis dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, karena mampu mendekatkan layanan kepada wajib pajak dan memperkuat interaksi antara aparat pajak dan masyarakat (Dwiyanto, 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas inovasi pelayanan pajak daerah, sebagian besar kajian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek kepatuhan wajib pajak, kualitas administrasi perpajakan, serta digitalisasi layanan. Kajian empiris yang secara khusus menganalisis inovasi pelayanan berbasis service outreach di tingkat kecamatan, terutama dalam konteks peningkatan akses pelayanan PBB-P2 di wilayah dengan mobilitas masyarakat dan kompleksitas objek pajak yang tinggi, masih relatif terbatas. Padahal, wilayah dengan aktivitas ekonomi dan pariwisata yang intens seperti Kecamatan Kuta di Kabupaten Badung memiliki karakteristik khusus yang menuntut model pelayanan perpajakan yang adaptif, fleksibel, dan mudah diakses. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis inovasi Pekan Pelayanan sebagai bentuk pelayanan publik non-digital yang kontekstual dan dianalisis secara komprehensif menggunakan kerangka Difusi Inovasi Rogers.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta menilai kontribusinya terhadap peningkatan akses pelayanan pajak daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian inovasi pelayanan publik di bidang perpajakan daerah, serta menjadi bahan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan berkelanjutan bagi pemerintah daerah dalam merancang model pelayanan pajak yang lebih efektif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman proses pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah, interaksi antara aparat dan wajib pajak, serta dinamika yang terjadi dalam upaya peningkatan akses pelayanan pajak daerah. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena berdasarkan data yang diperoleh secara apa adanya tanpa bertujuan melakukan generalisasi, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2013).

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparat UPTD Kuta Bapenda Kabupaten Badung yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Pekan Pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumen dan penelusuran situs web resmi pemerintah daerah yang

berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Badung. Pengumpulan data dari situs web dilakukan dengan menggunakan kata kunci “PBB-P2” dan “Pendapatan Asli Daerah (PAD)”. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab fokus dan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas kinerja pemerintah daerah, khususnya pada sektor pengelolaan pajak daerah. Inovasi tidak selalu dimaknai sebagai penciptaan layanan yang sepenuhnya baru, melainkan juga mencakup pembaruan atau pengembangan dari praktik pelayanan sebelumnya yang dipersepsikan berbeda dan memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan. Rogers menyatakan bahwa inovasi adalah suatu gagasan, praktik, atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi, di mana persepsi kebaruan tersebut menjadi faktor utama dalam proses penerimaan dan adopsi inovasi (Rogers, 2003). Dalam konteks pelayanan pajak daerah, inovasi diwujudkan melalui upaya pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui pendekatan service outreach atau jemput bola.

Inovasi service outreach PBB-P2 melalui kegiatan Pekan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung merupakan bentuk pembaruan pola pelayanan pajak daerah dengan menghadirkan layanan langsung di tingkat kecamatan. Pendekatan ini mengubah pola pelayanan konvensional yang sebelumnya terpusat di kantor Bapenda menjadi pelayanan yang lebih dekat dengan wajib pajak dan dipersepsikan sebagai inovasi oleh masyarakat. Berdasarkan pendekatan kualitatif deskriptif, hasil penelitian ini diperoleh melalui analisis dokumen, observasi lapangan, serta wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Pekan Pelayanan PBB-P2 di UPTD Kuta. Untuk menganalisis inovasi tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan karakteristik inovasi dalam teori Difusi Inovasi dari (Rogers, 2003) sebagai kerangka analisis, meliputi keunggulan relatif (relative advantage), kesesuaian atau kompatibilitas (compatibility), tingkat kerumitan (complexity), kemungkinan untuk diuji coba (trialability), dan kemudahan untuk diamati (observability). Kerangka ini digunakan untuk menelaah pelaksanaan inovasi serta respons aparaturnya dan wajib pajak terhadap upaya peningkatan akses dan kualitas pelayanan pajak daerah.

Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Berdasarkan hasil analisis dokumen dan observasi lapangan, inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan menunjukkan keunggulan relatif dibandingkan dengan pola pelayanan pajak daerah sebelumnya yang bersifat terpusat di kantor Badan Pendapatan Daerah atau Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Laporan berkas Pekan Pelayanan menunjukkan bahwa berbagai layanan administrasi PBB-P2, seperti pengecekan tagihan, mutasi objek pajak, dan konsultasi perpajakan, dapat dilayani secara langsung di tingkat kecamatan. Pola pelayanan ini memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak karena mampu mengurangi jarak tempuh, waktu pelayanan, serta biaya tidak langsung yang sebelumnya harus dikeluarkan untuk memperoleh layanan perpajakan.

Keunggulan relatif inovasi tersebut juga tercermin dari hasil wawancara dengan wajib pajak yang memanfaatkan layanan Pekan Pelayanan di wilayah Kecamatan Kuta. Wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan lebih cepat, penjelasan petugas lebih rinci, serta prosedur pelayanan lebih mudah dipahami dibandingkan dengan

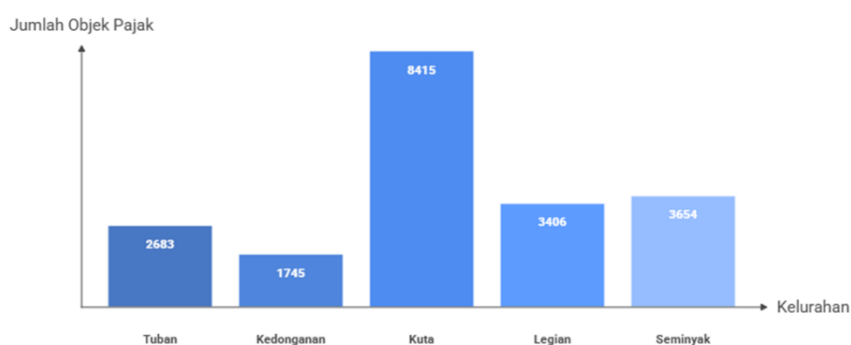
pelayanan konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi Pekan Pelayanan mampu memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna layanan pajak daerah. Pengalaman wajib pajak juga tercermin dari pernyataan I Wayan Arsana, warga Padang Linjong, Canggu, Kuta Utara, yang menyampaikan bahwa pelayanan PBB-P2 secara langsung melalui Pekan Pelayanan dinilai sangat membantu masyarakat. Ia menekankan bahwa petugas tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga penjelasan yang detail terkait kewajiban PBB-P2, sehingga meningkatkan pemahaman wajib pajak. Hal serupa disampaikan oleh Ni Kadek Ayu Budariani, warga Banjar Berawa, Tibubeneng, Kuta Utara, yang menyatakan bahwa layanan jemput bola di kantor camat memudahkan dirinya dalam mengurus PBB-P2 tanpa harus mendatangi kantor pusat pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa keunggulan inovasi tidak hanya terletak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan wajib pajak.

Dalam perspektif Teori Difusi Inovasi, temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan memenuhi karakteristik keunggulan relatif sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003), di mana suatu inovasi lebih mudah diterima ketika dipersepsikan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan praktik sebelumnya. Kemudahan akses, efisiensi waktu pelayanan, serta peningkatan kualitas komunikasi antara petugas dan wajib pajak menjadi faktor yang mendorong penerimaan inovasi ini di tingkat masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Rahman dan Putri (2024) serta Dwiyanto (2022) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan pajak dengan pendekatan jemput bola mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan dapat dinilai memiliki keunggulan relatif dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pajak daerah di wilayah UPTD Kuta. Keunggulan ini menjadi faktor penting dalam mendorong partisipasi dan kepuasan wajib pajak, sekaligus memperkuat peran inovasi pelayanan sebagai instrumen pendukung optimalisasi pelayanan pajak daerah.

Kompatibilitas (Compatibility)

Kesesuaian inovasi pelayanan pajak daerah dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam menjawab rumusan masalah terkait pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta. Temuan lapangan menunjukkan bahwa Kecamatan Kuta memiliki kompleksitas administrasi PBB-P2 yang cukup tinggi, tercermin dari besarnya jumlah objek pajak yang tersebar di beberapa wilayah. Data Tahun 2025 menunjukkan bahwa Kelurahan Kuta memiliki 8.415 objek pajak, Seminyak 3.654 objek pajak, Legian 3.406 objek pajak, Tuban 2.683 objek pajak, dan Kedonganan 1.745 objek pajak. Distribusi objek pajak yang besar dan beragam tersebut menggambarkan kebutuhan akan pola pelayanan yang mampu menyesuaikan diri dengan tingginya intensitas aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat, sehingga pelayanan yang terpusat menjadi kurang optimal dalam menjangkau seluruh wajib pajak.



Gambar 2

Jumlah Objek Pajak Kecamatan Kuta Tahun 2025

Sumber : Data internal Bapenda Kabupaten Badung, 2025 (diolah penulis).

Pelaksanaan Pekan Pelayanan dinilai selaras dengan kondisi tersebut karena menghadirkan layanan PBB-P2 langsung di tingkat kecamatan tanpa mengubah prosedur dan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan. Temuan ini menjawab mengenai pelaksanaan inovasi, bahwa pendekatan jemput bola diterapkan sebagai bentuk penyesuaian pelayanan terhadap karakter wilayah dengan jumlah objek pajak yang besar. Selain itu, kesesuaian inovasi dengan kebutuhan wajib pajak juga tercermin dari hasil wawancara, di mana wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan di kantor camat lebih mudah diakses dan efisien dibandingkan harus mendatangi kantor Badan Pendapatan Daerah yang terpusat. Dari sisi aparatur, inovasi ini tetap dijalankan berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan disharmonisasi dalam sistem pelayanan yang sudah ada.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan hasil studi yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah akan lebih efektif apabila disesuaikan dengan karakteristik wilayah dan beban administrasi perpajakan yang dihadapi (Sutrisno, 2021; Pratama & Lestari, 2023). Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pemanfaatan layanan berbasis digital, inovasi Pekan Pelayanan di UPTD Kuta menunjukkan bahwa pendekatan tatap muka berbasis wilayah masih relevan, khususnya pada daerah dengan jumlah objek pajak tinggi dan tingkat mobilitas masyarakat yang intens. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kompatibilitas inovasi tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan inovasi menyesuaikan diri dengan kondisi sosial dan administratif setempat.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kompatibilitas yang tinggi berimplikasi pada peningkatan akses pelayanan pajak daerah bagi wajib pajak di Kecamatan Kuta. Pelayanan yang lebih dekat secara geografis mempermudah wajib pajak dalam mengurus kewajiban PBB-P2, sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui proses yang lebih efisien dan terjangkau. Dengan demikian, kesesuaian inovasi Pekan Pelayanan dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan pengguna layanan menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan inovasi service outreach PBB-P2 di UPTD Kuta.

Kompleksitas (Complexity)

Pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta menunjukkan adanya tingkat kompleksitas tertentu, khususnya dari sisi penyelenggaraan layanan oleh aparatur pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai UPTD Kuta, pelaksanaan pelayanan di luar kantor utama menuntut kesiapan teknis yang lebih besar dibandingkan pelayanan konvensional. Pegawai menyampaikan bahwa lokasi Pekan Pelayanan di kantor kecamatan umumnya hanya menyediakan

fasilitas terbatas, seperti printer, sehingga petugas harus membawa sendiri berbagai peralatan pendukung pelayanan, termasuk perangkat kerja dan dokumen administrasi dari kantor UPTD.

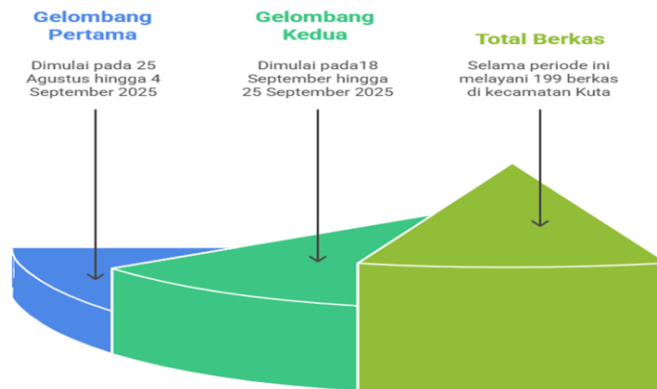
Selain aspek teknis, kompleksitas operasional juga terlihat pada aspek mobilitas petugas. Wawancara menunjukkan bahwa petugas harus berangkat dari kantor UPTD terlebih dahulu sebelum menuju lokasi pelayanan, sehingga membutuhkan pengaturan waktu yang ketat. Kondisi lalu lintas yang padat di wilayah Kuta menjadi tantangan tersendiri, terutama ketika menggunakan kendaraan dinas yang kurang fleksibel. Oleh karena itu, sebagian petugas memilih menggunakan kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor, agar dapat menjangkau lokasi pelayanan dengan lebih cepat. Situasi ini menyebabkan intensitas kerja petugas meningkat karena harus menyesuaikan waktu perjalanan, waktu pelayanan, serta kewajiban administratif lainnya di kantor induk.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini memiliki kesamaan dengan studi yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan berbasis jemput bola sering kali menghadapi kendala pada aspek logistik dan sumber daya manusia (Putri & Nugroho, 2022; Lestari, 2023). Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti kompleksitas inovasi digital akibat keterbatasan literasi teknologi masyarakat, kompleksitas dalam Pekan Pelayanan di UPTD Kuta lebih dominan bersumber dari aspek operasional dan koordinasi internal aparatur. Perbedaan ini menunjukkan bahwa bentuk inovasi non-digital tetap memiliki tantangan tersendiri yang perlu dikelola secara organisatoris.

Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi Pekan Pelayanan relatif tidak kompleks bagi wajib pajak, namun memiliki tingkat kerumitan tertentu bagi penyelenggara layanan. Kompleksitas tersebut berimplikasi pada keberlanjutan dan konsistensi pelayanan apabila tidak diimbangi dengan dukungan sumber daya dan pengaturan operasional yang memadai. Meskipun demikian, inovasi ini tetap berkontribusi pada peningkatan akses pelayanan pajak daerah karena mampu menjangkau wajib pajak secara langsung di tingkat kecamatan. Dengan demikian, pengelolaan kompleksitas internal menjadi faktor kunci agar peningkatan akses pelayanan yang dihasilkan oleh inovasi ini dapat diiringi dengan kualitas pelayanan yang tetap terjaga.

Dapat Diuji (Trialability)

Penerapan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan menunjukkan bahwa inovasi ini dikembangkan melalui mekanisme uji coba lapangan yang terstruktur. Pelaksanaan pelayanan yang dibatasi pada periode dan lokasi tertentu di tingkat kecamatan memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengamati secara langsung dinamika pelayanan pajak di luar kantor utama. Pola penerapan tersebut mencerminkan bahwa inovasi tidak diterapkan secara permanen sejak awal, melainkan diuji terlebih dahulu melalui implementasi terbatas.



Gambar 3

Laporan Berkas Pekan Pelayanan UPTD Kuta Tahun 2025

Sumber: Laporan UPTD Kuta Bapenda Kabupaten Badung, 2025 (diolah penulis).

Berdasarkan laporan pelaksanaan Pekan Pelayanan, jenis layanan yang disediakan selama kegiatan mencerminkan kebutuhan administratif PBB-P2 yang paling sering dihadapi wajib pajak. Rekapitulasi berkas yang ditampilkan pada data kegiatan menunjukkan bahwa wajib pajak memanfaatkan layanan yang tersedia selama periode pelaksanaan. Pola pemanfaatan tersebut memberikan indikasi empiris bahwa Pekan Pelayanan berfungsi sebagai sarana uji coba yang efektif untuk mengukur respons masyarakat terhadap pelayanan jemput bola, sekaligus untuk mengidentifikasi jenis layanan yang paling relevan dengan kebutuhan wajib pajak di wilayah Kecamatan Kuta. Dengan demikian, mekanisme uji coba ini memungkinkan evaluasi awal terhadap kesesuaian desain pelayanan dengan kondisi lapangan.

Dari perspektif penyelenggara, data laporan berkas Pekan Pelayanan menjadi dasar penting dalam proses evaluasi internal. Informasi mengenai variasi jenis layanan yang diberikan serta intensitas permohonan yang masuk memberikan gambaran mengenai kapasitas pelayanan petugas dan kelancaran alur administrasi selama kegiatan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa uji coba inovasi tidak hanya berorientasi pada pemberian layanan kepada masyarakat, tetapi juga berfungsi sebagai media pembelajaran kebijakan bagi Badan Pendapatan Daerah dalam menilai kesiapan sumber daya dan efektivitas mekanisme pelayanan lapangan. Evaluasi berbasis data tersebut menjadi pijakan awal untuk melakukan penyesuaian teknis sebelum inovasi dikembangkan lebih lanjut.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini memperkuat hasil studi Dwiyanto (2022) dan Rahman & Putri (2024) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik yang melalui tahap uji coba lapangan cenderung lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang berbeda karena menunjukkan bahwa uji coba inovasi dilakukan melalui pelayanan tatap muka langsung di tingkat kecamatan, bukan melalui simulasi kebijakan atau sistem berbasis digital. Pendekatan ini menghasilkan umpan balik yang lebih kontekstual terhadap kondisi sosial dan administratif wilayah pelayanan, khususnya di kawasan dengan tingkat aktivitas ekonomi yang tinggi seperti Kecamatan Kuta.

Dalam kerangka Teori Difusi Inovasi, karakteristik dapat diuji (trialability) memungkinkan inovasi dievaluasi berdasarkan pengalaman nyata sebelum diadopsi secara lebih luas. Berdasarkan temuan empiris yang tercermin dalam data pelaksanaan Pekan Pelayanan, inovasi service outreach PBB-P2 di UPTD Kuta menunjukkan bahwa mekanisme uji coba lapangan berkontribusi terhadap peningkatan akses pelayanan pajak daerah. Selain itu, mekanisme ini menyediakan dasar empiris yang kuat bagi peningkatan

kualitas pelayanan melalui penyempurnaan kebijakan dan teknis pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan.

Dapat Diamati (Observability)

Keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemudahan akses atau efisiensi pelaksanaannya, tetapi juga oleh sejauh mana hasil dari inovasi tersebut dapat diamati secara nyata oleh pengguna layanan maupun oleh penyelenggara pelayanan. Dalam konteks pelayanan pajak daerah, keterlihatan hasil inovasi menjadi penting karena berkaitan langsung dengan perubahan perilaku wajib pajak, capaian kinerja penerimaan, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, analisis observabilitas inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan diarahkan untuk melihat bagaimana hasil pelaksanaan inovasi ini tercermin dalam indikator kinerja pelayanan dan respons masyarakat.

Hasil pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan dapat diamati melalui capaian kinerja penerimaan pajak daerah serta respons masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data realisasi target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menunjukkan bahwa penerimaan pajak masih berada di bawah target keseluruhan, namun telah mendekati target pada jenis pajak PBB-P2. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan pajak, sekaligus menunjukkan ruang perbaikan yang menjadi dasar urgensi pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah.



Gambar 4

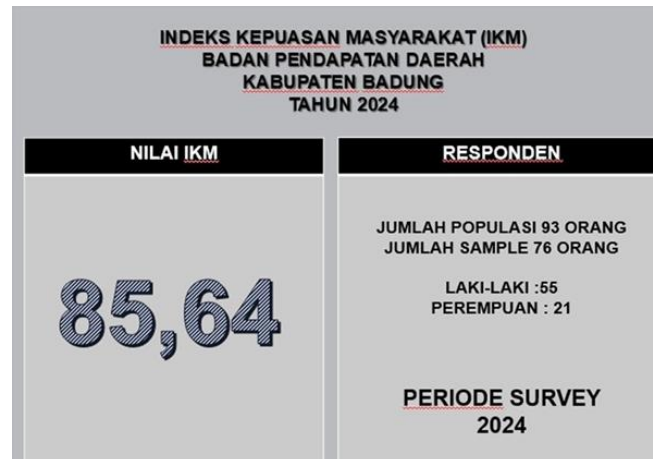
Target dan Realisasi Target Pajak PBB-P2

Sumber : sie.bapenda.badungkab.go.id, 2025

Dalam konteks tersebut, realisasi penerimaan PBB-P2 dapat dipahami sebagai indikator empiris yang dapat diamati untuk melihat kecenderungan partisipasi wajib pajak. Pelaksanaan Pekan Pelayanan dirancang sebagai respon terhadap keterbatasan akses dan hambatan administratif yang selama ini berpotensi memengaruhi capaian penerimaan pajak. Meskipun data realisasi PBB-P2 tidak secara langsung menunjukkan dampak kausal dari inovasi service outreach, capaian tersebut memberikan gambaran bahwa peningkatan akses pelayanan menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah. Dengan demikian, data realisasi PBB-P2 berfungsi sebagai konteks observabilitas yang memperlihatkan hasil pelayanan pajak daerah secara nyata dan terukur.

Selain indikator kinerja penerimaan, hasil inovasi juga dapat diamati melalui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perpajakan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung Tahun 2024

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan berada pada kategori baik. Capaian ini mencerminkan penilaian positif masyarakat terhadap kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta kompetensi petugas pelayanan. Dalam penelitian ini, data IKM digunakan sebagai indikator persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pajak daerah secara umum, yang menjadi konteks penting dalam mengamati hasil inovasi pelayanan yang kemudian diperkuat melalui pelaksanaan Pekan Pelayanan.



Gambar 5

Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung Tahun 2024

Sumber: *sie.bapenda.badungkab.go.id*, 2025

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan wajib pajak yang menyatakan bahwa pelayanan di tingkat kecamatan memudahkan mereka dalam memahami kewajiban PBB-P2 serta menyelesaikan permasalahan administrasi perpajakan. Respons positif wajib pajak menunjukkan bahwa manfaat inovasi dapat dirasakan dan diamati secara langsung melalui pengalaman pelayanan yang lebih dekat, komunikatif, dan mudah diakses. Kondisi ini memperlihatkan bahwa hasil inovasi tidak hanya tercermin dalam indikator administratif, tetapi juga dalam pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Rahman dan Putri (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan keterlihatan hasil pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan partisipasi masyarakat. Namun, penelitian ini memberikan penguatan dengan menempatkan capaian penerimaan pajak dan persepsi kepuasan masyarakat sebagai dua indikator observabilitas yang saling melengkapi. Dengan demikian, inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta menunjukkan bahwa hasil inovasi dapat diamati secara jelas baik oleh masyarakat maupun penyelenggara, sehingga mendukung penguatan akses dan kualitas pelayanan pajak daerah secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap seluruh indikator Difusi Inovasi, inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan di UPTD Kuta menunjukkan pola implementasi yang saling terkait antara keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji, dan kemudahan diamati. Keunggulan relatif tercermin dari peningkatan kemudahan akses dan kualitas interaksi pelayanan, sementara kompatibilitas inovasi terlihat dari kesesuaiannya dengan karakteristik wilayah Kecamatan Kuta yang memiliki jumlah objek pajak tinggi dan mobilitas masyarakat yang intens. Pada saat yang sama, temuan mengenai kompleksitas menunjukkan bahwa meskipun inovasi mudah diakses oleh wajib pajak, masih terdapat tantangan operasional dari sisi penyelenggara yang memerlukan penyesuaian sumber daya dan sarana pendukung. Mekanisme uji coba

melalui Pekan Pelayanan memungkinkan pemerintah daerah untuk mengidentifikasi kebutuhan teknis dan administratif secara empiris, sedangkan hasil pelaksanaan yang dapat diamati oleh masyarakat memperkuat legitimasi inovasi sebagai model pelayanan pajak daerah yang adaptif. Secara keseluruhan, sintesis temuan ini menunjukkan bahwa inovasi service outreach PBB-P2 tidak hanya berkontribusi pada peningkatan akses pelayanan pajak daerah, tetapi juga memperlihatkan proses pembelajaran kebijakan yang berkelanjutan, di mana pelayanan publik dikembangkan secara bertahap berdasarkan kondisi empiris dan respons pengguna layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa inovasi service outreach Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui kegiatan Pekan Pelayanan di UPTD Kuta Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung telah dilaksanakan dengan baik sebagai upaya meningkatkan akses pelayanan pajak daerah. Pelaksanaan inovasi ini dilakukan dengan menghadirkan pelayanan PBB-P2 secara langsung di tingkat kecamatan, sehingga mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta meningkatkan kualitas interaksi antara aparatur pajak dan wajib pajak dibandingkan dengan pola pelayanan konvensional yang terpusat di kantor pelayanan.

Pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 didukung oleh kesesuaian inovasi dengan karakteristik wilayah Kecamatan Kuta yang memiliki jumlah objek pajak tinggi dan mobilitas masyarakat yang intens, komitmen aparatur pelaksana, serta respons positif wajib pajak terhadap pelayanan jemput bola. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung di lokasi pelayanan, meningkatnya beban kerja dan mobilitas petugas, serta perlunya pengaturan operasional yang lebih optimal agar pelayanan di luar kantor induk dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan akses pelayanan pajak daerah bagi wajib pajak, yang tercermin dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi PBB-P2, meningkatnya pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang berada pada kategori baik. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai alternatif pelayanan pajak daerah, tetapi juga sebagai strategi peningkatan akses dan kualitas pelayanan pajak daerah yang efektif, sehingga dapat dikategorikan dalam pelaksanaan yang baik dan berpotensi untuk dikembangkan secara berkelanjutan di Kabupaten Badung.

SARAN

Setelah mengemukakan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan tersebut, dalam upaya mengurangi hambatan atau kendala serta untuk menciptakan pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang lebih optimal dan berkelanjutan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, perlu dilakukan penguatan pelaksanaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan dengan meningkatkan perencanaan dan dukungan sarana prasarana pendukung di lokasi pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai, pengaturan jadwal dan lokasi Pekan Pelayanan yang lebih terstruktur, serta penyesuaian jumlah dan pembagian tugas aparatur agar beban kerja dapat dikelola secara lebih optimal. Selain itu, diperlukan peningkatan kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan mengenai jadwal dan jenis layanan Pekan Pelayanan melalui berbagai media informasi, seperti media sosial, website resmi pemerintah daerah, serta koordinasi dengan pihak

kecamatan dan kelurahan.

Bagi aparaturnya pelaksana pelayanan pajak daerah, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis dan pelayanan publik, khususnya terkait pelayanan lapangan berbasis jemput bola. Peningkatan kapasitas ini diharapkan dapat mendukung kelancaran pelaksanaan Pekan Pelayanan, meningkatkan kualitas komunikasi dengan wajib pajak, serta menjaga konsistensi pelayanan meskipun dilaksanakan di luar kantor induk. Selain itu, evaluasi rutin terhadap pelaksanaan inovasi perlu dilakukan sebagai dasar perbaikan dan penyempurnaan pelayanan ke depannya.

Bagi masyarakat atau wajib pajak, diharapkan dapat memanfaatkan keberadaan inovasi service outreach PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Masyarakat yang telah memperoleh manfaat dan memahami mekanisme pelayanan PBB-P2 melalui Pekan Pelayanan diharapkan dapat berperan aktif dalam menyebarkan informasi kepada wajib pajak lain di lingkungan sekitarnya, sehingga inovasi pelayanan pajak daerah ini dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, R. H., & Syahrani. (2022). Inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui channel pembayaran pajak elektronik (CANTIK) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 89–102.
- Dwiyanto, A. (2022). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Lodi, E. S., Alam, S., & Deviany, O. (2023). Optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Tata Kelola dan Politik Lokal*, 5(1), 1–11.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2024). Indeks kepuasan masyarakat pelayanan pajak daerah Kabupaten Badung tahun 2024. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2025). Laporan pelaksanaan Pekan Pelayanan PBB-P2 UPTD Kuta. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
- Pemerintah Kabupaten Badung. (2025). Sistem informasi eksekutif Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi pelayanan pajak berbasis e-government melalui penggunaan e-filing dalam peningkatan kualitas pelayanan. *Pentahelix: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 35–44.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Siregar, R., & Wahyuni, D. (2023). Peran pajak daerah dalam kemandirian fiskal kabupaten/kota. *Jurnal Keuangan Negara*, 15(2), 11–25.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisna, I. W., & Yasa, I. K. (2022). Struktur pendapatan asli daerah dan potensi pajak daerah di Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Indonesia*, 21(3), 101–115.
- Wilinda, T., & Nazipawati. (2022). Analisis efektivitas, efisiensi, dan kontribusi PBB-P2 terhadap pendapatan asli daerah di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2016–2020. *KLASSEN*, 2(1), 1–12.