***Effectiveness of Electronic Services-Rural and Urban Land and Building Taxes at the Tuban Regency***

Iis Yulisrowati a,1,\*, Tukiman b,2

Efektivitas Pelayanan Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tuban

Iis Yulisrowati a,1,\*, Tukiman b,2

a Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Kota Surabaya, Indonesia1,2

1 iisyulisrowati28@gmail.com \*; 2tukiman\_upnjatim@yahoo.com

\* Corresponding author : tukiman\_upnjatim@yahoo.com

|  |
| --- |
| ARTICLE INFO / INFO ARTIKEL |
| **Keywords**Effectiveness, Electronic Services, E-PBB |  | ABSTRACT *Taxes are one of the main revenues for the Indonesian state, Rural and Urban Land and Building Tax is a state tax imposed on land and buildings that are material in the sense that the amount of tax payable is determined by the condition of the object, namely the land/land fund or building. In improving the quality of services, Tuban Regency has innovated E-Goverment in accordance with Tuban Regent Regulation Number 1 of 2019 concerning the implementation of non-cash transactions in the Tuban Regency Government Environment, Tuban Regency made an innovation, namely Electronic Rural and Urban Land and Building Tax through BPPKAD with the aim of making it easier for the public to find out information related to E-PBB P2 and can make payments independently through the Colenting Agent that has been provided. The purpose of this study was to determine the effectiveness of Electronic-Rural and Urban Land and Building Tax services at the Regional Financial and Asset Management Revenue Agency in Tuban Regency. The research method used in this research is descriptive qualitative using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation using Budiani's theory with 4 indicators, namely (1) Program Objectives (2) Program Socialization (3) Program Objectives (4) Program Monitoring. The results showed that the effectiveness of E-PBB P2 in Tuban Regency has been effective but still not optimal.* |
| **KataKunci**Efektivitas, Pelayanan Elektronik, E-PBB |  | *ABSTRAK*Pajak adalah salah satu pendapatan utama bagi negara Indonesia, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/ tanah dana atau bangunan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kabupaten Tuban telah melakukan inovasi E-Goverment sesuai dengan Peraturan Bupati Tuban Nomor 1 Tahun 2019 tentang pelaksanaan transaksi non Tunai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tuban, maka Kabupaten Tuban membuat inovasi yaitu Elektonik Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan melalui BPPKAD dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi terkait E-PBB P2 dan dapat melakukan pembayaran secara mandiri melalui *Colenting Agent* yang telah disediakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Tuban. Metode penelitan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi dengan menggunakan teori Budiani dengan 4 indikator yaitu (1) Sasaran Program (2) Sosialisasi Program (3) Tujuan Program (4) Pemantuan Program. Hasil penelitian menunjukan bahwa efektivitas E-PBB P2 di Kabupaten Tuban sudah berjalan efektif namun masih kurang maksimal.  |
| Article historySubmitedRevised Accepted**Riwayat Artikel**MengirimPenelaahanDiterima |  |  This is an open access article under the [CC–BY-NC-SA](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Akses artikel terbuka dengan model [CC–BY-NC-SA](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) sebagai lisensinya. H:\B. Proses Naskah ARISTO Old\Fix New Template Vol 08 No 01 Januari 2019\by-nc-sa.png |

# Introduction

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadikan pajak sebagai salah satu sumber pendapatan utama, pajak negara merupakan elemen penting dalam perekonomian negara. Apabila berbicara mengenai peran pajak dalam perekonomian, maka akan berkaitan langsung dengan efisiensi ekonomi dan distribusi pendapatan, khususnya dalam pembangunan infrastruktur, seperti memperbaiki jalan raya, membangun jalan tol, jembatan, sekolah, rumah sakit dan infrastruktur lainnya. Menurut Boedijono et al., (2019) pemerintahan memiliki peran dalam pengelolaan keuangan publik, yang dimulai dari tata kelola keuangan pusat maupun daerah, menurut undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan nomor 28 tahun 2007 menjelaskan bahwa kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintahan di sebuah negara tidak bisa berjalan jika tidak ada dana untuk membiayai kegiatan pemerintahnya, hal ini juga berlaku untuk negara Indonesia. Penerimaan pendapatan negara dari pajak ini hampir dipastikan meningkat setiap tahunnya sesuai dengan perkembangan ekonomi yang ada.

Menurut Putri dalam Sukiyaningsih, (2020) pajak merupakan bentuk kontribusi rakyat kepada negara dalam upaya pelaksanaan pembiayaan dan pembangunan nasional dan sebagai sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN (Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara) yang dialokasikan sebagai belanja negara untuk kemakmuran rakyat. Menurut Lubis, (2018) Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial dan berkontribusi terhadap pendapatan daerah. Hal tersebut karena Pajak Bumi dan Bangunan merupakan objek meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Republik Indonesia. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana juga telah diubah dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/ tanah dana atau bangunan. Keberadaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu jenis pajak dapat dimengerti, mengingat bumi dan bangunan telah memberikan keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai sesuatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan tersebut.

Menurut Hapsari el, al, (2019) Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Disetiap daerah yang ada di Indonesia tentu memiliki target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah masing-masing, hal demikian juga dilakukan oleh salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur yaitu Kabupaten Tuban, untuk menjalankan suatu pembangunan pada tingkat daerah dibutuhkan sumber penerimaan berupa dana untuk mendukung kegiatan pembangunan, dana tersebut didapatkan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dipungut oleh Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Tuban. Pajak daerah merupakan pajak yang wewenang pemungutannya dilakukan langsung oleh Badan Pendapatan Daerah. Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukan sebagai bagian penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanjan Daerah (APBD), dalam upaya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya Pada sektor Pajak Bumi Bangunan, pemerintah daerah sebagai penyenggaraan pelayanan publik yang baik tentu harus meningkatkan kualitas sistem informasi dan internet di Era Industri 4.0 yang telah menjadi suatu hal penting bagi pemerintahan. Berbagai kemudahan dapat diakses oleh masyarakat dengan cepat melalui teknologi informasi yang telah dilengkapi beragam fitur layanan didalamnya.

Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam birokrasi dan para pemangku kebijakan sudah seharusnya memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut dengan melakukan digitalisasi diberbagai kebijakannya untuk memberikan pengelolaan pelayan publik yang baik untuk mencapai good governance. Menurut Thoha dalam Sellfia et al., (2021) pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mengacu pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut juga dijelaskan pada pasal 2 Ayat 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 yang menjelaskan bahwa tujuan inovasi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Tuban Nomor 1 Tahun 2019 tentang pelaksanaan transaksi non tunai di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tuban, maka kabupaten Tuban Pemerintah melalui Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Tuban telah meluncurkan inovasi dengan meluncurkan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), E-PBB atau Elektronik Pembayaran Pajak Bumi P2 mulai Februari 2019 yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengecek data Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan atau PBB P2 secara online yang berisis data yang menunjukan tentang nominal besaran pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dan status pembayarannya dengan melalui website <https://pbb.tubankab.go.id/> dimana masyarakat juga bisa mengetahui status pajaknya selama beberapa tahun terahir apakah sudah lunas, menunggak atau terkena denda. Kemudian pada jumpa pers yang dilakukan oleh Bupatu Tuban menjelaskan bahwa tahun 2022 Bupati Tuban mengembangkan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan PBB P2 online melalui *Collecting Agent* (CA) dan *E-Billing*, dimana Bupati Tuban juga menjelaskan bahwa kegiatan ini adalah wujud kerjasama antara Pemkab Tuban dengan Bank Jatim Pusat maupun Cabang Tuban

Selain itu, dengan adanya inovasi tersebut diharapkan mampu untuk mengurangi ketidak-efisiensi pelayan publik, transaksi non tunai juga akan memudahkan masyarakat serta menghemat waktu bagi masyarakat. Meskipun demikian seharusnya pembayaran secara tunai atau yang dibayarkan melalui petugas pemungut seharusnya juga dapat mengurangi korupsi, karena petugas harus menyetorkan ke pihak bank, akan tetapi dengan penerapan pembayaran PBB-P2 secara *Collecting Agent* (CA) seperti *Mobile Banking* Bank Jatim, Indomaret, Dana, Tokopedia dan Blibli. Pemerintah saat ini dituntut untuk lebih bekerja keras dalam upaya kebutuhan daerah, agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal, dengan begitu pemerintah Kabupaten Tuban juga berusaha untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan agar pengelolaan PBB-P2 yang ada di Kabupaten Tuban berjalan dengan baik. Namun kenyataannya dalam beberapa tahun terakhir Jumlah pendapatan daerah Kabupaten Tuban khususnya pada sektor PBB-P2 cenderung mengalam penurunan. Hal ini dapat dijelaskan pada data tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Pendapatan Pemerintah Kabupaten Tuban

| **Uraian** | **Pendapatan Pemerintah Kabupaten Tuban (Rupiah)** |
| --- | --- |
| **Tahun 2021** | **Tahun 2022** | **Tahun 2023** |
| Pendapatan Asli Daerah | 566. 077. 757 668,16 | 614 733 285 905,09 | 587 641 750 164,81 |
| Pajak PBB-P2 | 37.033.945.594 | 34.408.981.147 | 32.104.429.662 |
| Retribusi Daerah | 31. 534 164 145, | 55. 579 430 221, | 43. 551 887 692 |
| Lain-lain PAD yang sah | 212. 821 701 083,27 | 231. 245 324 957,73 | 230. 227 367 148,47 |

Sumber : BPPKAD diolah oleh peneliti

Berdasarkan data tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa pada 3 tahun terakhir pendapatan asli daerah khususnya pada sektor Pajak Bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan mengalami penurunan yang cukup signifikan, apabila dilihat pada tahun 2021 pajak pada sektor PBB-P2 mencapai 37.033.945.594 milyar rupiah, namun pada tahun-tahun berikutnya angka tersebut terus mengalami penurunan hingga sampai pada tahun 2023 jumlah pendapatan PBB-P2 hanya sekitar 32.104.429.662 milyar rupiah. Hal ini menandakan bahwa pemanfaatan E-PBB yang diharapkan mampu untuk meningkatkan jumlah pendapatan daerah Kabupaten Tuban masih belum menunjukkan hasil yang sesuai. Hal tersebut juga diperjelas dengan pernyataan Bupati Tuban yang menyatakan pemanfaatan secara online mampu meningkatkan jumlah objek PBB-P2 dan juga akan menjamin adanya sebuah transparansi dalam penyelenggaran pemerintah, dan mampu meningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tuban. Namun dijelaskan juga bahwa masyarakat tidak semua bisa mengakses karena tekendala jaringan dan smartphone hal ini juga yang harus menjadi perhatian dari pemerintah karena tujuan dari adanya E-PBB ini untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak namun karena keterbatasan yang dimilki oleh masyarakat sehingga pelayanan online tidak bisa di akses oleh semua masyarakat dan disebutkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan E-PBB. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Realisasi PBB-P2 Kabupaten Tuban Tahun 2022 - 2023**

| **No** | **Kecamatan** | **Realisasi PBB-P2** | **Realisasi PBB-P2** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **SPPT** | **Persen**  | **SPPT** | **Persen** |
| **Tahun 2022** | **Tahun 2023** |
| 1 | Parengan | 32.754 | 100,00 % | 33.187 | 100,01 % |
| 2 | Kenduruan | 20.332 | 100,01 % | 20.581 | 100,00 % |
| 3 | Senori | 25.071 | 100,04 % | 25.309 | 100,00 % |
| 4 | Bangilan | 25.455 | 100,01 % | 24.930 | 97,80 % |
| 5 | Bancar | 41.792 | 100,01 % | 40.878 | 96,77 % |
| 6 | Merakurak | 36.625 | 100,00 % | 36.086 | 96,08 % |
| 7 | Grabagan | 29.880 | 100,00 % | 29.084 | 95,51 % |
| 8 | Plumpang | 51.481 | 100,00 % | 48.945 | 94,71 % |
| 9 | Rengel | 37.436 | 100,01 % | 34.921 | 93,39 % |
| 10 | Jatirogo | 33.670 | 100,01 % | 30.603 | 91,37 % |
| 11 | Widang | 36.876 | 100,00 % | 33.311 | 89,59 % |
| 12 | Kerek | 35.933 | 100,00 % | 33.276 | 89,54 % |
| 13 | Tuban | 25.987 | 91,68 % | 24.979 | 88,03 % |
| 14 | Soko | 58.092 | 100,03 % | 51.850 | 87,51 % |
| 15 | Semanding | 71.454 | 87,66 % | 72.556 | 86,28 % |
| 16 | Montong | 33.823 | 100,00 % | 27.993 | 84,30 % |
| 17 | Tambakboyo | 21.808 | 100,00 % | 19.032 | 82,96 % |
| 18 | Singgahan | 21.381 | 100,00 % | 17.623 | 82,68 % |
| 19 | Palang | 41.878 | 100,00 % | 33.716 | 79,18 % |
| 20 | Jenu | 29.821 | 90,61 % | 23.009 | 74,94 % |
| **Total** | **711.549** | **97,05 %** | **761.873** | **83,31 %** |

Sumber : BPPKAD diolah Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, realisasi PBB-P2 dari tahun 2022 sampai 2023 yang berada Kabupaten Tuban cenderung mengalami penurunan, hal tersebut terbukti dari beberapa daerah di Kabupaten Tuban pada tahun 2023 mengalami penurunan PBB-P2. Seperti contoh, realisasi PBB-P2 yang berada Kecamatan Jenu pada tahun 2022 sebesar 97,05 %, namun pada tahun 2023 realisasi PBB-P2 menjadi 74,94 %, hal ini seharusnya tidak terjadi karena pada tanggal tanggal 30 September 2023 adalah jatuh tempo pembayaran yang harus dibayarkan oleh wajib pajak PBB P2. Selain itu hal serupa juga terjadi Kecamatan Palang, pada tahun 2022 jumlah realisasi PBB-P2 mencapai 100 %, namun pada tahun 2023 realisasi PBB-P2 tersebut mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi sebesar 79,18 %. Apabila dilihat dari data tersebut total jumlah realisasi PBB-P2 yang berada di Kabupaten Tuban belum mampu mencapai target 100 %, hal tersebut dapat dibuktikan bahwa pada tahun 2022, jumlah realisasi PBB-P2 sebesar 97,05% dan jumlah SPPT sekitar 711.549, namun pada tahun 2023 realisasi PBB-P2 tersebut mengalami penurunan menjadi 83,31% dan jumlah SPPT sekitar 761.873.

Hal tersebut menjadi sebuah permasalahan penelitian, dikarenakan saat SPPT mengalami kenaikan maka seharusnya jumlah realisasi PBB-P2 juga mengalami kenaikan namun sebaliknya realisasi yang berada di Kabupaten Tuban tersebut mengalami penurunan. Selain itu pada kecamatan Montong, Jatirogo dan merakurak menjadi kecamatan dengan pelunasan PBB tercepat namun hal ini tidak sesuai dengan data tabel diatas yang menjelaskan bahwa realisasi PBB di kecamatan montong pada tahun 2022 mencapai 100% namun pada tahun 2023 angka tersebut turun menjadi 84,30%, selanjutnya pada kecamatan jatirogo dengan jumlah realisasi PBB pada tahun 2022 sebesar 100,01 % namun pada tahun berikutnya yaitu tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 91,37%, dan kecamatan merakurak yang pada tahun 2022 memiliki jumlah realisasi sebesar 100% namun pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 96,08%

Apabila melihat lebih detail mengenai pelayanan sistem pembayaran pajak online (E-PBB P2) yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tuban masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, kendala tersebut yakni tidak semua masyarakat memahami sistem pembayaran online yang dimana hal ini menjadi tantangan untuk pemerintah Kabupaten Tuban dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik khususnya pada sektor penerimaan pajak daerah bumi dan bangunan di Pedesaan dan Perkotaan. Selain itu, dengan adanya sistem pembayaran online yang diharapkan Kabupaten Tuban mampu untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pendapatan Kabupaten Tuban khususnya penerimaan pajak masih belum mampu menunjukkan hasil yang signifikan, untuk mengatasi permasalahan tersebut maka peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukkan oleh Budiani dalam Arifin & Widiyarta, (2021) yang menjelaskan bahwa efektivitas program dapat diukur dengan menggunakan 4 indikator yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Aspek-aspek tersebut perlu di-implementasikan dalam instansi pemerintahan khususnya pada pelayanan publik.

Penelitian ini meneliti tentang efektivitas pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan yang akan dijelaskan berdasarkan prinsip-prinsip yang telah diatur pada peraturan Bupati Tuban Nomor 1 Tahun 2019 tentang pelaksanaan transaksi non tunai di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Tuban serta teori Budiani yang mempunyai 4 faktor dalam mengukur efektivitas suatu program yaitu (1) sasaran program (2) sosialisasi program (3) tujuan program serta (4) pemantauan program.

Penelitian ini akan mencoba melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dengan memberikan fakta-fakta dari lapangan yang telah dikumpulkan melalui wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini akan melihat subjek hanya untuk menjelaskan adanya kesenjangan antara kondisi riil di lapangan dengan kondisi ideal yang sebelumnya belum pernah dianalisis oleh penelitian manapun. Dengan demikian, peneliti menganggap untuk melihat sebuah "rule of thumb" yang belum berjalan, maka perlu melihat "fakta".

Peneliti memfokuskan diri untuk menemukan fakta mengenai bagaimana efektivitas pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di badan pendapatan pengelolaan keuangan dan aset daerah Kabupaten Tuban. Karena fokus penelitian ini adalah menemukan fakta melalui BPPKAD dengan mengasumsikan bahwa BPPKAD merupakan penyedia pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan. Dengan demikian, peneliti menarik sebuah rumusan masalah yaitu ”Bagaimana Efektivitas Pelayanan Elektronik Pajak-Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tuban ?

#  Method / Metode (bold, 12 pt)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut. Menurut Lincoln dalam Fadli, (2021) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, menurut Setiawan dalam Adlini et,al (2022) menjelaskan bahwa, jenis penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk memberi deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti. Pemilihan lokasi penelitian ini diputuskan berdasarkan dengan situasi yang menjadi konteks penelitian. Berdasarkan keterkaitan teori serta fenomena yang telah dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya. maka dari itu, peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD)

 Fokus penelitian dapat disajikan dalam beberapa poin penting yang merujuk pada inti masalah dan yang akan ditelusuri secara mendalam, sehingga apabila fokus penelitian ditentukan sesuai tujuan dan masalah peneliti, maka penelitian dapat terarah dan berhasil berjalan dengan semestinya. Sejalan dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian, maka fokus peneliti ini adalah untuk mengetahui tentang efektivitas pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di badan pendapatan pengelolaan keuangan dan aset daerah. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk data sekunder, peneliti mengumpulkan data dari penelitian-penelitian terdahulu Sedangkan untuk data primer, peneliti mengumpulkan data dari hasil observasi lapangan dengan melakukan wawancara di badan pendapatan pengelolaan keuangan dan aset daerah (BPPKAD) Kabupaten Tuban.

Pada Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif, Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Ramdhani, (2018) penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu dan pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika terdapat jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, dan diperoleh data yang dianggap kreadibel.

Gambar 3. Teknik Analisis data Menurut Miles and Hubermen (2014)

Menurut Miles dan Huberman dalam Rijali, (2019) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Sofwan et,al (2020) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu dan pada saat wawancara. Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, membuat abstraksi data hasil dari catatan lapangan, interview, transkip, berbagai dokumen dan catatan lapangan. Dengan menggunakan data kondensasi maka data akan menjadi lebih kuat. Kesimpulan dan validari merupakan langkah terakhir dalam proses analisis data. Analisis kualitatif dimulai dengan pengumpulan data dan kemudian menyimpulkan makna dengan menelusuri dan membuat katalog tema, hipotetis, dan rantai sebab akibat, serta pengambilan sampel dan analisis hasil. Kesimpulan mengarah kepada jawaban berdasarkan pertanyaan yang dikemukakan dalam penelitian dan mengungkap apa dan bagaimana berdasarkan temuan yang diambil sehingga kesimpulan dapat diambil.

#  Literatur Review / Studi Kepustakaan (bold, 12 pt) (Especialy Studi Kepustakaan)

Pada Penelitian Sulistiana et al., (2022) dengan judul Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Garut. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengukur efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan kontribusinya terhadap pendapatan di Kabupaten Garut. Penelitian ini Penelitian ini menggukan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, data penelitian ini adalah menggunakan data primer dan skunder. Menggunakan model Miles dan Huberman dengan *data reduction, display, onclusion drawing/ verification*. Hasil penelitian ini menampilkan efektivitas penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Garut periode 2016-2020 berada dalam kategori sangat efektif yaitu sebesar 104,17%. Kontribusi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terhadap pendapatan asli daerah di Kabupaten Garut periode 2016-2020 berada dalam kategori sangat kurang yaitu sebesar 7,83%. Penerimaan pendapatan asli daerah di Kabupaten Garut dari tahun ke tahun berfluktuasi dan tidak terealisasi dengan baik, Meskipun pada tahun 2018-2019 efektivitasnya mengalami penurunan, namun pada tahun 2020 efektivitasnya mengalami kenaikan yaitu menjadi 123,16% dan dapat diklasifikasikan sangat efektif

Pada penelitian Wijayanti et al., (2021) dengan (Hirawan et al., 2023)judul Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Elektonik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (E-PPB P2) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Magetan. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil Penerapan E-PBB di Kabupaten Magetan sudah maksimal dari pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanannya. Meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan aplikasi, sistemnya yang belum optimal dan juga rendahnya partisipasi wajib pajak, namun dari hal ini terjadi peningkatan waktu pembayaran PBB oleh wajib pajak yang lebih cepat, hal ini terjadi karena pengggunakan sistem online yang berlangsung terintegritasi sehingga pembayaran wajib pajak secara real time masuk dalam rekining pemerintah daerah yang lebih cepat.

Pada penelitian Hirawan et al., (2023) dengan judul Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB – P2) Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)Kabupaten SubangPenlitian ini bertujuan untuk mengetahui dan juga memberikan sebuah penjelasan terkait dengan mekasisme pembayaran PBB P2 pada BAPENDA di Kabupaten Subang, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan sebuah wawasan terkiat dengan sebuah mekanisme pembayaran PBB -P2 pada BAPENDA di Kabupaten Subang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, dengan melakukan observasi, dokumentasi, wawancara, studi pustaka. Dalam penelitian ini juga memberikan dan menjelaskan terkait dengan alur pembayaran PBB-P2 yang sedang berjalan di Bank ke Badan Pendapatan Daerah Kab Subang yaitu wajib Pajak mmenyerahkan SPPT kepada teller, setelah berkas lengkap teller membuat slip setoran dan menyerahkan kepada bagian Analisa Pajak. Setelah itu teller membuat laporan mutasi untuk penerimaan PBB-P2 serta menyerahkan kepada pimpinan Bank dan BAPENDA, Dan sebenarnya BAPENDA berpihak adalah merupakan coordinator pajak daerah tersebut jadi dapat dikatakan BAPENDA memilki catatan penerimaan pajak daerah. Maka kesimpulan dari penelitian ini adalah mekasime pembayaran PBB -P2 pada BAPENDA Kabupaten Subang wajib pajak mendapatkan SPPT, kemudian wajib pajak melakukan pembayaran melalui outlet yang sudah ditentukan.

#  Results and Discussion / Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini penulis akan menguraikan hasil dan pembahasan penelitian mengenai efektivitas pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di badan pengelolaan keuangan dan aset daerah Kabupaten Tuban. hasil penelitian ini sesuai dengan fokus dan tujuan dari kajian penelitian terkait implementasi program bersama lindungi anak dalam perlindungan korban kekerasan anak. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan elektronik pajak-bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan di BPPKAD, maka mengacu pada fokus penelitian menurut teori Budiani dalam widiyarta (2021) yang mempunyai 4 faktor dalam mengukur efektivitas suatu program yaitu (1) sasaran program (2) sosialisasi program (3) tujuan program serta (4) pemantauan program.

**Sasaran Program**

Sasaran program merupakan suatu target pemerintah yang dijadikan sebagai peserta program adanya Elektronik – Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (E-PBB P2) di Kabupaten Tuban dengan maksud dengan adanya E-PBB P2 ini memiliki manfaat yang tinggi untuk kemudahan baik untuk perangkat Desa/Kelurahan dan masyarakat. Menurut Budiani dalam Widiyarta (2021) menjelaskan bahwa dalam saatu program tentu memiliki sebuah tujuan tertentu untuk kebaikan bersama dan memiliki kesepakatan bersama untuk tujuan program yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan program terdapat aktor atau pelaku pelaksana serta target dari pelaksananya. Pelakasanaan sebuah program akan dilakukan oleh individu atau kelompok yang terbentuk dari pelaksanaan yang didukung oleh kebijaksanaan, prosedur dan sumber daya yang dimaksudkan membawa suatu hasil untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan untuk penggunaan website E-PBBP2 untuk melakukan pembayaran bisa di lakukan oleh perangkat desa atau operator desa menggunakan smartphone ataupun di komputer, begitu juga dengan masyarakat bisa mengakses di *smartphone*/komputer untuk mengakses website E-PBB melalui <https://pbb.tubankab.go.id/>. Untuk data yang telah melakukan pembayaran dan terkait dengan penggunaan website ini juga akan direkam dan langsung akan dikelola oleh para petugas E-PBB di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tuban.

Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan terbentuk karena sebelumnya pelayanan masih manual dan pembayarannya yang disetorkan pada pihak Bank Jatim masih secara gelondongan (penerimaan PBB P2 atas lebih dari satu objek pajak dengan satu bukti pembayaran) atau belum sesuai dengan Nomor Objek Pajak (NOP) sehingga menyebabkan kesalahan penginputan di masyarakat bagi yang belum atau sudah membayar pajak PBB, karena pembayaran secara gelondongan ini hanya di urut dari NOP terdepan bukan sesuai pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat kepada perangkat Desa/Kelurahan. Maka dengan adanya program E-PBB ini pembayaran E-PBB bisa secara jelas di akses oleh masyarakat untuk mengetahui berapa jumlah yang harus di bayar, utang ataupun tunggakan yang dimiliki, dan bisa mengecek status pembayarannya sedangkan untuk perangkat desa/operator E-PBB P2 juga sangat dimudahkan karena bisa mengecek sesuai NOP dan pembayarannya lebih jelas dan transparan, untuk BPPKAD dengan adanya website ini tidak lagi melakukan pengecakan dan perekapan secara manual yang membutuhkan waktu yang lama dengan adanya inovasi ini tentu sangat mempermudah untuk melakukan monitoring dan evaluasi dengan waktu yang singkat.

Menurut Bapak didik selaku kepala bidang pendapatan daerah mengatakan bahwa website E-PBB ini telah ada dan diresmikan sejak tahun 2019, namun aktif dan menyeluruh digunakan pada tahun 2022 dengan adanya E-PBB ini sekarang untuk melakukan cek data pembayaran lebih mudah dan cepat, beda dengan sebelum adanya E-PBB semua masih manual, masyarakat juga tidak perlu mengantri untuk pembayaran baik di Desa atau bank jatim karena adanya E-PBB P2 ini juga telah bekerja sama untuk menyediakan beberapa tempat pembayaran yang mudah dijangkau oleh masyarakat selain itu untuk pembuatan laporannya sekarang sudah bisa mengetahui data semua kecamatan di Tuban yang terdiri dari desa ataupun kelurahan, melihat ketepatan baku, realisasi mana kecamatan yang kurang banyak atau desa yang belum melakukan pembayaran dapat dengan mudah kita akses sekarang. Dalam penggunaan E-PBB P2 ini juga yang lebih aktif adalah desa dan kelurahan karena fitur yang tersedia untuk desa sudah banyak seperti melihat jumlah ketetapannya (jumlah pajak yang harus dibayar), realisasinya, jumlah yang sudah bayar atau belum bayar perangkat desa mengetahuinya. Desa juga bisa mencetak kode billing lebih dari 1 Nomor Pajak Pajak, sedangkan masyarakat umum hanya bisa mengecek diluarnya saja yaitu melihat data terkait dengan jumlah pajak yang harus dibayar, atau mengecek tunggakan sebelumnya. Pihak Kecamatan juga bisa mengakses ini namun tugas kecamatan hanya monitoring saja.

Selain itu, kendala pada pelaksanaannya terletak pada website eror dan saat membuka data membutuhkan waktu yang lumayan lama karena data yang sangat besar ada sekitar 700 ribuan NOP dan insfrastruktur masih standart yaitu mulai dari jaringan, server masih yang standart belum yang sangat canggih sehingga membutuhkan waktu hampir 15 menit untuk membuka data keseluruhan. Saat ini juga masyarakat masih bisa dikatakan 80 % masih pembayaran di Desa, karena ya beberapa faktor seperti hanya bank Jatim dan ini mungkin masih banyak masyarakat yang belum memilki M-Banking, bahkan mungkin masyarakat Desa masih belum bisa mengaksesnya sendiri karena jaringan atau smartphonenya belum memadai, namun masyarakat ini sudah diberi banyak pilihan untuk membayar seperti Indomart, Blibi, Tokopedia, dan Dana selain itu juga masyarakat memang masih belum banyak yang mengetahui akan program ini apalagi masyarakat di Desa kalau masyarakat Kota sudah banyak yang melakukan pembayaran sendiri dan memanfaatkan E-PBB. Kalau kelebihannya ini lebih cepat dari sebelumnya untuk mengetahui segala data – data pembayaran dan yang belum dibayar, memudahkan untuk pembuatan laporan, akuntabel, hemat SDM, dan lebih transparan jadinya

Menurut masyarakat menjelaskan bahwa sasaran program E-PBB di Kabupaten Tuban masih belum tepat, karena masih banyak kendala di lapangan seperti jaringan saat mengakses websitenya, masyarakat tidak semua bisa mengakses website karena tidak semua memillki smartphone atau juga belum memilki akses untuk melakukan pembayaran dengan berbagai media yang telah di sedikan tersebut. Namun kelebihan dari program tersebut yaitu bisa mencetak billing lebih dari NOP membayarkannya sekarang lebih jelas tidak seperti dulu yang masih gelondogan dimana ini juga menyebabkan ketidakjelasan terkait bukti pembayarannya, dengan adanya E-PBB juga memantau warga yang belum melakukan pembayaran dan sudah melakukan pembayaran kita jadi bisa mengetahui realisasinya juga dengan adanya E-PBB ini sangat memudahkan, namun juga masih ada kendala seperti jaringan kadang eror dan membukanya kadang membutuhkan waktu yang gak lama, selanjutnya juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui E-PBB P2 dan kesadaran masyarakat untuk membayar juga masih kurang sehingga membuat petugas Desa untuk turun juga di lapangan di rumah – rumah warga, meskipun ada masyarakat yang melakukan pembayaran secara mandiri dan ke Desa namun itu masih sangat sedikit.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukan bahwa program Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di BPPKAD Kabupaten Tuban ditujukan kepada seluruh perangkat Desa/ Kelurahan yang ada di Kabupaten Tuban dan masyarakat umum, dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan terkait dengan pembayaran E-PBB-P2, supaya lebih jelas, mudah, transparan serta pembayaran tidak secara gelondongan karena dengan sebelum adanya inovasi E-PBB P2 pembayaran masih sangat tidak efisien seperti penyetoran gelondongan (penerimaan PBB P2 atas lebih dari satu objek pajak dengan satu bukti pembayaran) atau sesuai nomor urut NOP dari teratas bukan sesuai siapa yang sudah membayar atau belum membayar sehingga hal ini juga merugikan masyarakat. Selain itu, adanya E-PBB P2 ini sangat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait E-PBB P2, dengan tidak terikat oleh waktu dan tempat karena *online*, untuk memudahkan perangkat desa/ kelurahan melakukan pembayaran secara kolektif lebih dari 1 NOP dan memudahkan dalam memonitoring dan melihat tunggakan wajib pajak.

**Sosialisasi Program**

Menurut Budiani dalam widiyarta (2021) sosialisasi program adalah titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu sosialisasi program harus dilakukan dengan melalui cara yang terencana dan sistematis dan memberdayakan sumber daya yang dimilki oleh suatu organisasi dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dan tercapai dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, untuk menganalisa dari segi sosialisasi terdapat indikator sosialisasi program dan faktor penghambat sosialisasi. Perlunya sosialisasi terhadap pegawai menyangkut E-PBB P2 juga telah dipahami oleh Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD). Sosialisasi akan berjalan baik apabila terdapat kerjasama yang baik antara pemeberi sosialisasi dan penerima. Dalam menyebarkan informasi sosialisasi BPPKAD bisa dilakukan secara langsung dan melalui media massa. Secara langsung yaitu kepada para Perangakat Desa/ Kelurahan di setiap Kecamatan yang terdiri dari dua Perangkat Desa/Kelurahan dan petugas dari Kecamatan itu Sendiri, dan melalui media massa untuk masyarakat. dalam melaksanakan sosialisasi perlu dilakukan secara merata kepada seluruh pegawai agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Bapak Didik selaku kapala bidang pendapatan daerah mengatakan bahwa pihak instansi sudah melakukan sosialisasi kepada seluruh perangkat Desa/ Kelurahan yang di Kabupaten Tuban ini, melakukan sosialisasi sebenarnaya sudah dari tahun 2019 bahkan juga sebelum- belumnya namun memang E-PBB ini mulai digunakan oleh keseluruhan pada tahun 2022 karena sebelumnya pengenalan dulu, sosialisasi terkait E-PBB ini dilakukan setiap setahun sekali biasanya di awal bulan dengan sistem per Kecamatan sosialisasinya jadi contoh Kecamatan Semanding kami kumpulkan di Pendopo Kecamatan setiap Desa/kelurahan mengirimkan 2 orang perwakilan untuk menjadi petugas E-PBB dan juga di ikuti oleh petugas Kecamatan yang akan menjadi monitoring di Kecamatan tersebut, untuk sosialisasi kepada masyarakat kami juga melalaui Media massa seperti Instagram, radio dan juga memberikan arahan kepada petugas Desa untuk juga memberikan sosialisasi kepada warganya. Hal tersebut relevan dengan pernyataan masyarakat Kabupaten Tuban mengatakan bahwa terkait E-PBB ini masyarakat telah menerima sosialisasi dari pihak BPPKAD di awal Tahun, bersama dengan para aparat dari Desa/Kecamatan lainnya diberikan sosialisasi di Kantor Kecamatan denga nada pegawai dari kantor Kecamatan juga untuk mengikuti sosialisasi terkait E-PBB ini. Namun dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang sosiali tersebut.

Kemudian pada aspek sejauh mana pemahaman pegawai mengenai sosiaisasi yang dilakukan kepada masyarakat, menurut Bapak Didik selaku kepala bagian pendapatan daerah menjelaskan bahwa sejauh ini para aparat Desa/Kelurahan ini sudah sangat memahami apa yang sudah disampaikan dari sosialisasi tentang bagaimana tata laksana dari E-PBB P2 ini, hal ini juga bisa dilihat dari semua Desa/ Kelurahan yang ada di Kabupaten Tuban mulai dari tahun 2022 sampai saat ini sudah menggunakan E-PBB P2 ini dan hasilnya juga baik tidak ada yang kesulitan menggunakan E-PBB P2, untuk petugas atau pegawai dari Kecamatan juga sudah memahami mereka mampu membantu untuk memonitoring E-PBB ini, namun untuk masyarakat ini memang saat ini masih belum semua memahami E-PBB P2 ini karena sosialisasi kami untuk masayarakat melalui media massa tetapi kami sudah memberi himbauan kepada parangkat Desa/ Kelurahan untuk memberikan sosialisasi juga kepada masyarakat terkait kegunaan E-PBB ini, ini memang harus di tingkatkan lagi agar lebih maksimal.

Dari hasil tesebut dapat diketahui bahwa pegawai BPPKAD dan pengguna E-PBB P2 yaitu pemerintah desa dan masyarakat di atas dengan realita bahwa pelaksanaannya dilakukan dengan merata dan telah dilakukan beberapa kali dari sebelum adanya E-PBB bahkan juga sudah ada sosialisasi sedangkan setelah adanya E-PBB dilakukan sudah 5 kali sosialisasi kepada petugas atau perangkat Desa/ Kelurahan dan Petugas dari Kecamatan dan dilakukan kepada masyarakat melalui online yang dilakukan oleh pihak BPPKAD melalui media massa seperti Instagram dan radio, dan juga melalui perangkat Desa/ Kelurahan yang diberi himbauan, namun masih perlu ditingkatkan untuk sosialiasi kepada masyarakat kedepannya supaya banyak yang mengetahui terkait dengan program ini. Selain itu dalam pelaksanaan sosialisasi kepada pegawai/ Perangkat Desa/Kelurahan, kecamatan dan masyarakat telah tersampaikan dengan baik, namun perlu di tingkatkan lagi apalagi untuk masyarakat karena saat ini masih belum banyak masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan E-PBB ini. Sosialisasi yang baik juga akan memberikan dampak yang baik terhadap pelaksanaan dan akan sesuai dengan yang diharapkan jika sosialisasi diberikan secara baik dan dapat dipahami oleh para objek sasaran yang dituju.

**Tujuan Program**

Menurut Budiani (2007) yang dikutip oleh Muhammad Arifin & Widiyarta, (2021) mengatakan bahwa tujuan program adalah sejuah mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapan sebelumnya. Agar tujuan akhir semakin terjamin maka perlu dilakukan proses yang baik dalam mencapainya. Setiap organisasi mempunyai tujuan – tujuan yang ingin dicapai dan dilaksanakan dengan baik. Tujuan adalah merupakan hal yang akan dicapai ataupun dihasilkan dalam sebuah program. Tujuan merupakan faktor utama dalam menentukan suatu program yang telah direncanakan sebelumnya berhasil atau tidak. Maksud dari program E-PBB P2 dalam rangka meningkatkan kinerja aparatur pelaksana dalam melayani masyarakat dan masyarakat juga langsung memperoleh informasi yang berkaitan dengan E-PBB P2, serta dapat membantu dan menata aktivitas secara sistematis, terarah dan efektif untuk pelayanan prima dan dapat mengatasi permasalahan yang umumnya terjadi seperti :

1. Kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat.
2. Keterlambatan pengolahan data akibat informasi dan volume pekerjaan yang meningkat.
3. Rendahnya integritas data dan kualitas penyajian informasi.

Untuk tujuan adanya E-PBB P2 di BPPKAD Kabupaten Tuban ini adalah untuk:

1. Memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi terkait dengan E-PBB P2.
2. Tidak terikat waktu dan tempat karena *online.*
3. Memudahkan perangkat Daerah dalam memonitoring penyampaian E-PBB P2.
4. Memudahkan perangkat Desa/Kelurahan mengetahui tagihan PBB P2, membayar pajak PBB P2 secara kolektif, mengetahui tunggakan dan realisasi penerimaan pajak.
5. Memudahkan masyarakat melakukan pembayaran di berbagai tempat dengan mudah dan cepat.
6. Memudahkan Perangkat Daerah yaitu Desa/Kecamatan dan BPPKAD memonitoring target penerimaan dan tunggakan PBB – P2.
7. Memudahkan Perangkat Daerah mencetak salinan terkait data E-PBB P2.
8. Peningkatan pajak pada sektor PBB.
9. Peningkatan kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB P2 karena dimudahkan mengetahui informasi berapa jumlah tagihan PBB P2.

Menurut Bapak Didik selaku kapala bidang pendapatan daerah mengatakan bahwa tujuan Tujuan dari adanya E-PBB P2 untuk memudahkan kami juga dalam memantau secara langsung dengan cukup melihat dari website, mudah dan juga menghindari adanya pembayaran glondogan seperti yang sebelumnya agar masyarakat juga tidak dirugikan lagi akan hal ini, dengan adanya E-PBB P2 ini juga seluruh Desa/Kelurahan di Tuban sudah menggunakan dan mengaplikasikannya, serta tujuan – tujuan lainnya untuk memudahkan telah terlaksana dengan baik menurut bapak Didik. Terkait faktor penghambat Bapak Didik juga mengatakan bahwa terkait website sering eror dan loading untuk membuka datanya membutuhkan waktu yang lumayan lama karena banyaknya data dan mengatakan bahwa masih harus pengenalan kepada wajib pajak karena piutang pajak daerah salah satunya PBB P2 jumlahnya juga masih tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut tujuan adanya program E-PBB P2 sudah efektif karena banyak memiliki dampak yang positif baik untuk memudahkan masyarakat, Perangkat Daerah yaitu BPPKAD dan Perangkat Kecamatan dan Perangkat Desa/kelurahan, namun perlu ada peningkatan lagi kedepannya superti yang diungkapakan oleh Pegawai dari BPPKAD bahwa website ini masih membutuhkan waktu yang lama untuk membukanya dan sering terkendala eror selain itu juga perlu adanya himbauan kepada masyarakat terkait dengan angka piutang PBB P2 yang jumlahnya tertinggi dari jumlah piutang pajak yang lain.

**Pemantauan Program**

Menurut Budiani (2007) yang dikutip oleh Muhammad Arifin & Widiyarta, (2021) mengatakan bahwa untuk pemantauan program adalah merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta. Pengawasan terhadap program juga akan dilaksanakan secara menerus dengan membuat laporan setiap bulan dan dilakukan evaluasi setelahnya. Tujuan dilakukan pemantauan menjadi dasar perhitungan terkait dengan realisasi yang sesuai dan masyarakat juga mendapatkan pemantauan dari perangkat Desa/Kelurahan terkait dengan E-PBB dan akan mendapatkan teguran jika belum melakukan pembayaran dan akan dibantu jika kesulitan untuk mengakses E-PBB P2.

Menurut Bapak Didik selaku kapala bidang pendapatan daerah mengatakan bahwa pemantauan program dilakukan dengan monitoring baik secara online dan offline. Secara online melalui website dan akan mengetahui realisasi pendapatan setiap Kecamatan atau bahkan Desa/kelurahan yang ada di Tuban, ketika ada Desa/Kelurahan yang capaiannya masih jauh dari target maka BPPKAD melakukan monitoring secara langsung dan turun ke lapangan langsung untuk menanyakan kendala yang dialami. Evaluasi juga rutin dilakukan setiap hari melihat perkembangan realisasi dan ketika ada masalah dengan website maka pihak BPPKAD juga langsung memberikan informasi kepada masyarakat dan perangkat desa/kelurahan, sedangkan untuk memonitoring realisasi per Desa/kelurahan dilakukan setiap 2 minggu sekali yang diterima oleh para pengguna.

Berdasarkan hasil tersebut pihak BPPKAD kepada Perangkat Kecamatan dan Perangkat Desa/kelurahan dimana setiap 2 kali dalam sebulan dilakukan monitoring secara *online* dan *offline*. Menurut Dr. Harry Hikmat di kutip (Utomo, 2023) monitoring atau pemantauan merupakan proses dari pengumpulan data setelah itu akan dilakukan analisis yang selanjutnya akan dilakukan koreksi agar program kegiatan dapat disempurnakan untuk selanjutnya.Pelayanan E-PBB ini terpantau langsung dari website dengan melihat realisasinya, jika realisasi jauh dari ketepan yang telah ditetapkan maka akan terus dilakukan evaluasi oleh BPPKAD yaitu dengan mominitoring baik secara *online* dan bahkan secara *offline* datang ke Desa/Kelurahan yang realisasinya jauh dari ketepatan yang telah di tetapkan. BPPKAD akan melakukan rekapan setiap bulannya untuk melihat realiasi E-PBB yang ada di Kabupaten Tuban

# Conclusion / Kesimpulan

Pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Pada indikator pertama yaitu sasaran program sasaran program sudah berjalan efektif namun belum maksimal karena sasaran program dari BPPKAD Kabupaten Tuban adalah seluruh Desa/Kelurahan dan masyarakat umum program ini telah ada sejak tahun 2019 namun berjalan dan digunakan efektif mulai tahun 2022 dengan telah digunakan oleh 328 Desa/kelurahan yang ada di Kabupaten Tuban namun untuk masyarakat masih sedikit yang menggunakan dan mengetahui akan adanya pelayanan E-PBB P2. Pada Sosialisasi program masih belum bisa dikatakan efektif karena meskipun Perangkat Kecamatan, perangkat Desa/Kelurahan sudah keseluruhan menggunakan yaitu 328 desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Tuban namun untuk masyarakat masih sedikit masyarakat di Kabupaten Tuban yang mengetahui dan menggunakan layanan E-PBB P2.

Pada Tujuan program, sudah efektif karena banyak memilki dampak yang positif baik untuk memudahkan masyarakat, perangkat Daerah yaitu BPPKAD dan Perangkat Kecamatan dan Perangkat Desa/kelurahan, namun perlu ada peningkatan lagi kedepannya superti yang diungkapakan oleh Pegawai dari BPPKAD bahwa website ini masih membutuhkan waktu yang lama untuk membukanya dan sering terkendala eror selain itu juga perlu adanya himbauan kepada masyarakat terkait dengan angka piutang PBB P2 yang jumlahnya tertinggi dari jumlah piutang pajak yang lain. Ke empat Pemantauan program Pemantauan program, bahwa pemantauan program dalam program Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (E-PBB P2), sudah dikatakan efektif karena BPPKAD telah rutin melakukan evaluasi dan monitoring setia[ bulannya 2 kali baik secara online dan offline.

# Acknowledgement / Ucapan Trimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penerbitan jurnal ini, terutama kepada badan pengelolaan pendapatan keuangan dan aset daerah (BPPKAD) Kabupaten Tuban yang telah membantu memberikan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Dan juga semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan jurnal ini. Penulis bersyukur dan berharap jurnal ini dapat digunakan untuk membuat kebijakan yang lebih mengedepankan kesejahteraan klien, keselamatan masyarakat dan tentunya bagi para masyarakat Kabupaten Tuban

**References / Daftar Pustaka**

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, *6*(1), 974–980.

Boedijono, B., Wicaksono, G., Puspita, Y., Bidhari, S. C., Kusumaningrum, N. D., & Asmandani, V. (2019). Efektifitas Pengelolaan Dana Desa Untuk Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Di Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 9–20.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Jurnal Kajian Ilmiah Humanika*, *21*(1), 33–54.

Hapsari\*, N. R. P. D. (2019). *Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkantoran (PBB-P2) Terhadap Pendapatan Asli Kota Tangerang*. *7*(3), 145–152.

Hirawan, Z., Nurasiatin, D., Pustaka, S., & Pembayaran, A. (2023). Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan ( PBB-P2 ) Pada Badan Pendapatan Daerah ( BAPENDA ) Kabupaten Subang. *Jurnal Universitas Subang*, *5*(1).

Lubis, P. K. D. (2018). Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan Indonesia (JAKPI)*, *6*(1).

Muhammad Arifin, & Widiyarta, A. (2021). Efektifitas Absensi Online dalam Disiplin Kerja di Kantor Imigrasi Khusus TPI Surabaya Saat Pandemi Covid-19. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, *9*(1), 35–57.

Ramdhani, F. I. (2018). Analisis Pengelolaan Alokasi Dana Desa Di Desa Uraso Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Makassar*, *3*(113), 1–22.

Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, *17*(33), 81.

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Kabupaten Purwakarta*. *18*(4), 590–598.

Sofwan, S. V., & Octaviyanti, S. (2020). pengaruh pendapatan asli daerah dan sisa lebih pembiayaan anggaran terhadap belanja modal badan badan pengelolaan keuangan dan asset kota Bandung periode 2010-2018. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi UNIBBA*, *Vol. 11*(3), 115–130.

Sukiyaningsih, T. W. (2020). Studi Penerapan E-System dan Pelaksanaan Self Assesment System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *17*(01), 61–72.

Sulistiana, E., Alkautsar, M., & Hamdah, D. F. L. (2022). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, *21*(2), 089.

Utomo, R. K. (2023). Upaya Meningkatkan Pemahaman Guru dalam Implementasi Kurikulum Merdeka (IKM) Melalui Program Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kegiatan In House Training (IHT) di SD Negeri Pedurungan Tengah 01 Kota Semarang. *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah*, *4*(1), 101–110.

Wijayanti, P. F., Nuraina, E., & Astuti, E. (2021). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2). *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, *11*(2), 233–240.