

Penyusunan Peta Fungsi Penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Kaur, Bengkulu

Dhian Adhetiya Safitra¹, Hanik Susilawati Muamarah², Adhipradana Prabu Swasito³

^{1,2,3}Politeknik Keuangan Negara STAN

¹dhian.safitra@pknstan.ac.id

Received: 21 Oktober 2020; Revised: 6 September 2021; Accepted: 6 November 2021

Abstract

Since the enactment of Law Number 28 of 2009 concerning Regional Taxes and Regional Levies, (UU PDRD) the management of Land and Building Tax in the Rural and Urban Sector (PBB-P2), which was originally in the hands of the central government, has shifted to regional governments. For Kaur Regency, PBB-P2 management was carried out starting in 2014 based on Kaur Regency Regional Regulation Number 22 of 2013. Since being managed until now, there have been several rotation of officers. Each change of officers creates obstacles in the implementation of stipulations, services and administration. To overcome these obstacles, it is necessary to identify the real problem so that it can be followed up with the necessary actions to solve the problem. The implementation of community service during the COVID-19 pandemic was carried out through online interviews using the video conferencing application "Zoom" and the conversation application "WhatsApp". Interviews were conducted by the service team for the UN Division of the Regional Finance Agency of Kaur Regency. The results of the interview are contained in the document Identification of Procedures and Constraints in Administration of PBB-P2 for Kaur Regency and the Administrative Function Map document for PBB-P2. These two documents are expected to be used as guidelines for Kaur Regency in making changes to the organizational structure, regulations, development of information systems, and mapping of human resource needs, so that the PBB administration cycle can be carried out properly.

Keywords: Land and Building Tax in the Rural and Urban Sector (PBB-P2); tax administration; Administrative Function Map

Abstrak

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang semula berada di tangan pemerintah pusat, beralih ke pemerintah daerah. Untuk Kabupaten Kaur, pengelolaan PBB-P2 dilakukan mulai tahun 2014 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 22 Tahun 2013. Sejak dikelola sampai dengan saat ini, telah terjadi beberapa kali rotasi petugas. Setiap pergantian petugas menimbulkan kendala dalam pelaksanaan penetapan, pelayanan, maupun administrasi. Untuk mengatasi kendala tersebut, perlu dilakukan identifikasi atas masalah yang sesungguhnya terjadi, sehingga dapat ditindaklanjuti dengan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di masa pandemik COVID-19 dilakukan melalui wawancara secara daring menggunakan aplikasi konferensi video Zoom dan aplikasi percakapan WhatsApp. Wawancara dilakukan oleh tim pengabdian kepada Bidang PBB Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur. Hasil wawancara dituangkan dalam dokumen Identifikasi Prosedur dan Kendala Penatausahaan PBB-

Penyusunan Peta Fungsi Penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Kaur, Bengkulu

Dhian Adhetya Safitra, Hanik Susilawati Muamarah, Adhipradana Prabu Swasito

P2 Kabupaten Kaur serta dokumen Peta Fungsi Penatausahaan PBB-P2. Kedua dokumen ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman bagi Kabupaten Kaur dalam melakukan perubahan struktur organisasi, regulasi, pengembangan sistem informasi, maupun pemetaan kebutuhan sumber daya manusia, agar siklus penatausahaan PBB dapat tetap dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci: PBB-P2; administrasi pajak; peta fungsi

A. PENDAHULUAN

Terbitnya Undang-Undang (UU) Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang telah diubah dengan UU Nomor 32 tahun 2004, mendorong Pemerintah Daerah lebih mandiri dalam mengelola sumber daya daerah (Setiawan, 2018; Madani, 2020; Mulyadi, 2020). Untuk meningkatkan kemandirian daerah, beberapa jenis pajak yang dikelola pemerintah pusat dialihkan pengelolaannya ke pemerintah daerah, bersamaan dengan terbitnya UU Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pamuji, 2011). Dengan demikian, sejak tahun 2014, seluruh Pemerintah Daerah diberikan wewenang untuk memungut PBB sektor perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan (BPHTB).

Pada tahun 2013, salah satu pemerintah daerah di provinsi Bengkulu, Kabupaten Kaur, menjadi salah satu pemerintah daerah yang mulai mengelola PBB-P2. Kabupaten Kaur berdiri pada tahun 2003 berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003. Kabupaten Kaur sebelumnya merupakan merupakan bagian dari Kabupaten Bengkulu Selatan. Perangkat regulasi yang digunakan dalam mengelola PBB-P2 oleh Kabupaten Kaur adalah Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 22 tahun 20013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan serta Peraturan Bupati Kaur Nomor 8 tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 22 tahun 2014. Selama 7 (tujuh) tahun mengelola PBB-P2, regulasi dan prosedur yang digunakan Kabupaten Kaur tidak banyak berubah dan mengoptimalkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia.

Wewenang pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Kaur berada pada Bidang PBB

Badan Keuangan Daerah. Keterbatasan SDM mendorong Kabupaten Kaur melakukan penyesuaian pelaksanaan tugas, agar siklus pengelolaan PBB-P2 dapat terus terlaksana tiap tahun. Namun, kesulitan pelaksanaan di lapangan kerap kali ditemui, seiring rotasi SDM baik karena mutasi atau promosi jabatan. Mutasi dan promosi menuntut seorang pegawai untuk beradaptasi dan mempelajari peraturan serta prosedur di tempat kerjanya yang baru.

Secara umum, dapat dikatakan tugas bidang PBB adalah terkait penetapan, pelayanan, dan pengawasan pemenuhan kewajiban pajak terkait PBB-P2. Dengan demikian, pegawai yang menempati jabatan baru di Bidang PBB juga harus memahami hal tersebut. Penelitian yang dilakukan Novitasari dan Hamta (2017) di Batam menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak merupakan hal yang sangat penting terkait dengan kebutuhan daerah memenuhi target penerimaan untuk membiayai pengeluaran daerah. Maka, agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, pegawai baru perlu melakukan pemutakhiran pengetahuan mengenai bidang tugasnya dalam waktu yang tidak terlalu lama. Selain itu, sebagai pajak yang besarnya ditetapkan oleh Kepala Daerah, peran dari petugas pajak sangat besar dalam rangka penetapan PBB-P2.

Proses pemutakhiran pengetahuan akan lebih mudah dilakukan apabila organisasi telah memiliki alur proses dan prosedur operasi standar/*Standard Operational Procedure* (SOP) yang jelas dan terdokumentasi. Alur proses dan SOP juga membantu dalam memastikan tata kelola organisasi telah dijalankan dengan baik, demikian halnya untuk proses penatausahaan PBB di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur.

Sayangnya, Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur belum memiliki dokumen tersebut.

Dalam penatausahaan PBB, diperlukan proses bisnis yang jelas. Proses bisnis memberikan gambaran kegiatan dalam suatu entitas yang terkoordinir secara teknis (Weske, 2012). Proses bisnis ini merupakan media pemetaan atas tugas dan fungsi masing-masing bagian dalam suatu organisasi beserta prosedur kerja. Proses bisnis bersifat fleksibel dan dapat berubah seiring dengan perkembangan kondisi daerah, organisasi, maupun sistem informasi.

Pada tahun 2016, Kabupaten Kaur melakukan reorganisasi dengan menerbitkan Peraturan Bupati Kaur Nomor 69 tahun 2016 tentang Susunan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kaur. Reorganisasi tersebut menyebabkan terdapat perubahan nomenklatur jabatan dan perubahan tugas pokok dan fungsi. Dengan perubahan struktur organisasi, perlu dilakukan penyesuaian penatausahaan PBB-P2 dalam rangka pemberian kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan dan proses pemungutan PBB-P2.

Selain pergantian petugas karena mutasi dan promosi, keterbatasan SDM juga menjadi masalah tersendiri. Jumlah SDM yang terbatas menuntut dilakukannya penyesuaian berupa perangkapan tugas. Kondisi ini tentunya kurang mendukung dalam menciptakan suasana kerja yang baik dan pencapaian target penerimaan. Keterbatasan SDM ini juga mengakibatkan beberapa hal yang sebenarnya cukup penting dalam rangkaian siklus penatausahaan PBB-P2 tidak dapat dilakukan, misalnya proses penilaian.

Atas latarbelakang tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat Politeknik Keuangan Negara STAN menyusun program pendampingan yang bertujuan membantu Kabupaten Kaur dalam melakukan identifikasi dan kendala penatausahaan PBB-P2, dan menyusun peta fungsi penatausahaan PBB-P2. Hasil pembahasan awal dengan pengelola PBB-P2 Kabupaten Kaur, diketahui bahwa terdapat permasalahan transfer pengetahuan

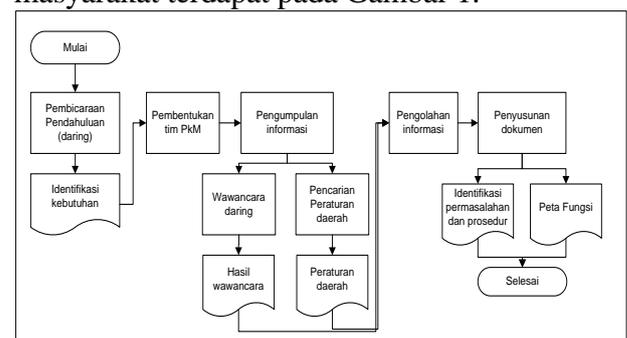
yang dipicu pergantian petugas sehingga ada jeda waktu dan kesulitan petugas dalam beradaptasi dengan tugas pokok serta aplikasi yang ada, serta keterbatasan jumlah SDM yang melaksanakan siklus penatausahaan PBB-P2.

Produk dari kegiatan ini adalah adanya dokumen identifikasi Prosedur dan Kendala Penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur serta peta fungsi penatausahaan PBB-P2. Dokumen ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam penatausahaan PBB-P2 dan alat bantu dalam analisis perubahan kebijakan atau SDM, dalam rangka optimalisasi penerimaan negara dari pajak daerah, khususnya PBB-P2.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Pengabdian kepada masyarakat berupa penyusunan dokumen identifikasi Prosedur dan Kendala Penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur serta peta fungsi penatausahaan PBB-P2, dilaksanakan berbasis penelitian dengan pendekatan studi literatur dan wawancara. Metode pengabdian yang dilakukan adalah konsultasi/pendampingan. Kegiatan dilakukan selama 3 (tiga) bulan dari bulan Agustus s.d. Oktober 2020.

Sehubungan dengan adanya kondisi pandemik COVID-19, pengabdian kepada masyarakat tidak dapat dilakukan secara tatap muka langsung, melainkan harus menggunakan wawancara secara daring. Pembatasan perjalanan dinas juga mengakibatkan tim pengabdian kepada masyarakat tidak dapat melakukan observasi secara langsung atas penatausahaan PBB-P2 yang dilaksanakan, serta melihat kondisi kerja para pegawai. Alur pelaksanaan pengabdian masyarakat terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Penyusunan Peta Fungsi Penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Kaur, Bengkulu

Dhian Adhetya Safitra, Hanik Susilawati Muamarah, Adhipradana Prabu Swasito

Untuk memperoleh informasi, wawancara daring dilakukan menggunakan aplikasi konferensi video Zoom. Namun demikian aplikasi zoom juga tidak dapat dilaksanakan terlalu sering mengingat kondisi sinyal serta menyesuaikan jadwal *Work From Office (WFO)* dari narasumber. Oleh sebab itu, selain menggunakan aplikasi konferensi video, diskusi juga dilaksanakan melalui aplikasi percakapan WhatsApp. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pelaku di Kabupaten Kaur, mengenai pelaksanaan proses penatausahaan PBB-P2 dan kendala yang dirasakan serta dialami oleh nara sumber.

Untuk memperkaya informasi, tim pengabdian melakukan proses studi literatur. Literatur berupa peraturan-peraturan daerah Kabupaten Kaur yang terkait penatausahaan PBB-P2 diperoleh dari Kabupaten Kaur dan melalui mesin pencari (*search engine*) di internet. Pemerintah Kabupaten Kaur mengirimkan peraturan daerah yang telah diterbitkan menggunakan jasa pengiriman. Tim Pengabdian selanjutnya melakukan digitalisasi atas dokumen tersebut sehingga lebih mudah diakses oleh pihak yang terkait.

Setelah memperoleh informasi yang memadai, tim pengabdian selanjutnya berdiskusi untuk membuat draf dokumen keluaran. Selanjutnya atas draf tersebut dilakukan proses reviu untuk memperbaiki kesalahan baik penulisan maupun isi. Diskusi ini dilakukan melalui WhatsApp dan Google Meet. Hasil akhir dari reviu selanjutnya akan menjadi keluaran dan disampaikan kepada mitra, dalam hal ini Bidang PBB Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pembahasan pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara daring dengan Bidang PBB-P2 Kabupaten Kaur, tim pengabdian mencoba melakukan identifikasi atas kendala yang dialami dalam pengelolaan PBB-P2 antara lain terdapat pegawai yang melakukan perangkapan tugas karena jumlah SDM yang tidak memadai, terdapat proses dalam penatausahaan PBB-P2 yang tidak

dilakukan, serta pegawai baru memerlukan waktu yang cukup lama dalam menyesuaikan diri dengan tugas pokok dan fungsi bidang PBB. Kendala yang disampaikan oleh mitra, selanjutnya digunakan sebagai dasar oleh tim pengabdian untuk memformulasikan kegiatan pengabdian.



Gambar 2. Pembahasan Pendahuluan

Pada tahap pengumpulan informasi, sebagai bahan telaahan, tim pengabdian meminta kepada mitra untuk mengirimkan dokumen peraturan daerah maupun peraturan bupati yang terkait dengan penatausahaan PBB-P2. Bidang PBB-P2 Kabupaten Kaur mengirimkan dokumen tersebut melalui pos, untuk selanjutnya dilakukan digitalisasi melalui pemindaian oleh tim pengabdian. Dokumen yang dikirimkan sebanyak 6 (enam) dokumen, terdiri dari 4 (empat) dokumen terkait PBB-P2 dan 2 (dua) dokumen terkait penatausahaan BPHTB. Untuk kegiatan pengabdian yang dilakukan diprioritaskan untuk pengelolaan PBB-P2, sehingga untuk BPHTB direncanakan akan dilakukan dalam kegiatan pengabdian mendatang. Dokumen terkait PBB-P2 terdapat pada Tabel 1.

Dokumen yang diterima selanjutnya dilakukan analisis untuk memetakan kondisi yang diharapkan dari peraturan serta melakukan pengelompokan fungsi dan proses bisnis yang ada. Secara umum, aturan yang ada sudah memenuhi kebutuhan penatausahaan PBB-P2. Terdapat regulasi yang menyebutkan tentang tata cara pelaksanaan siklus PBB-P2, baik dari kegiatan rutin maupun pelayanan serta telah menentukan penanggungjawab dari masing-masing kegiatan. Namun demikian, ditemukan

beberapa kegiatan yang belum ditentukan penanggungjawabnya sebagai dampak dari kegiatan reorganisasi Kabupaten Kaur yang terjadi di tahun 2016.

Tabel 1. Regulasi terkait PBB-P2 Kabupaten Kaur

No.	Nomor Aturan	Tentang
1	Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2013	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
2	Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2014	Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kaur Nomor 22 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
3	Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2016	Susunan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kaur
4	Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2017	Tugas, Fungsi, dan Tata Kelola Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kaur

Berdasarkan regulasi tersebut, juga dapat diketahui fungsi yang terdapat dalam penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur adalah sebagaimana terdapat pada Gambar 3.



Gambar 3. Fungsi Utama dan Fungsi Pendukung Penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur

Penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur terdiri dari 2 (dua) fungsi, yaitu fungsi utama dan fungsi pendukung. Fungsi utama terdiri dari proses bisnis pendataan, proses bisnis pelayanan, proses bisnis pengawasan, dan proses bisnis penagihan. Fungsi pendukung terdiri dari proses bisnis regulasi, proses bisnis penyuluhan, dan proses bisnis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Setelah dilakukan pemetaan regulasi dan identifikasi fungsi dalam regulasi, kegiatan berikutnya adalah wawancara dengan petugas yang terlibat langsung dengan kegiatan penatausahaan PBB-P2 (Gambar 3).

Wawancara dilakukan secara daring yang melibatkan tim pengabdian masyarakat beserta seluruh petugas yang terlibat. Terdapat beberapa permasalahan yang dapat ditangkap dari hasil wawancara.

Permasalahan pertama, perubahan pegawai di Kabupaten Kaur sangat dinamis, sehingga terdapat kendala dalam proses transfer pengetahuan. Pergantian petugas menyebabkan terdapat ada jeda pelaksanaan tugas, karena pegawai yang baru belum memahami sepenuhnya pelaksanaan penatausahaan PBB-P2. Selain karena tidak adanya proses transfer pengetahuan dari pegawai yang digantikan, Bidang PBB Kabupaten Kaur belum memiliki pedoman umum penatausahaan PBB-P2 yang dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran bagi pegawai baru. Akibatnya, pegawai baru melakukan tugasnya secara autodidak, sehingga terdapat risiko prosedur dilaksanakan tidak sesuai aturan yang berlaku.



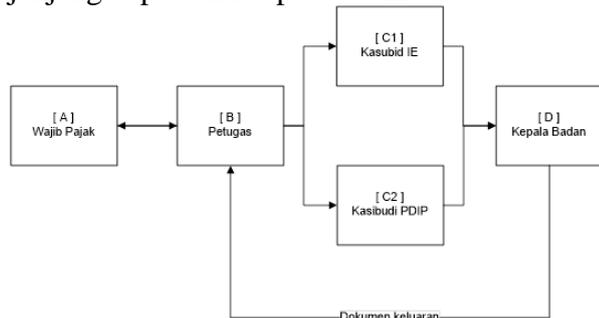
Gambar 4. Pembahasan Daring

Permasalahan kedua yang dihadapi Kabupaten Kaur adalah keterbatasan petugas. Dalam penatausahaan PBB-P2 diperlukan adanya petugas yang memadai untuk melaksanakan fungsi utama yaitu proses bisnis pendataan, proses bisnis pelayanan, proses bisnis pengawasan, dan proses bisnis penagihan. Dari 4 (empat) proses bisnis tersebut, proses bisnis pelayanan membutuhkan SDM yang dedicated, karena dalam proses penyelesaiannya, beberapa membutuhkan *judgement* dalam pengambilan keputusan sehingga belum sepenuhnya dapat digantikan oleh sistem informasi.

Penyusunan Peta Fungsi Penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kabupaten Kaur, Bengkulu

Dhian Adhetya Safitra, Hanik Susilawati Muamarah, Adhipradana Prabu Swasito

Alur kerja pelayanan berdasarkan jenjang dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Alur Kerja Pelayanan Berdasarkan Jenjang

Untuk mengelola 41.495 objek pajak, terdapat 6 (enam) pegawai, di mana 4 (empat) merupakan ASN dan 2 (dua) merupakan tenaga honorer. Empat ASN yang ada merupakan 1 pejabat eselon III (Kepala Bidang), 2 pejabat eselon IV, dan Bendahara. Pekerjaan rutin ditangani oleh pegawai honorer, namun saat siklus pekerjaan sedang padat, maka para pejabat eselon IV juga turun terlibat penyelesaian pekerjaan (Gambar 6).



Gambar 6. Percakapan melalui WhatsApp

Permasalahan ketiga, kendala yang teridentifikasi oleh tim yang juga disadari oleh petugas adalah, belum adanya pedoman umum penatausahaan PBB-P2. Pedoman umum ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan bagi petugas baru dalam menjalankan tugasnya. Bagi pihak manajemen (eselon III dan eselon IV), pedoman ini barunya. Dari hasil diskusi dengan petugas, permasalahan yang paling sering ditemui adalah kesulitan dalam menjalankan aplikasi administrasi PBB-P2 walaupun manual penggunaan aplikasi sudah dimiliki.

Setelah memperoleh informasi dari Kabupaten Kaur, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penyesuaian atas konsep

pemetaan awal dan menyusun peta fungsi penatausahaan PBB-P2. Peta fungsi disusun menggunakan model bagan alir (*flow chart*) yang memuat beberapa konten antara lain: [1] Pemetaan fungsi utama dan fungsi pendukung, [2] Penjabaran masing-masing fungsi dalam bentuk peta fungsi prosedur level 1. Peta fungsi ini memperlihatkan jalur prosedur yang ada di Kabupaten Kaur sesuai struktur organisasi yang ditetapkan pada Peraturan Bupati Kaur Nomor 69 tahun 2016 tentang Susunan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kaur.

Setelah hasil identifikasi permasalahan dan Peta Fungsi Penatausahaan PBB-P2 telah selesai disusun, maka bagian akhir dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah melakukan pembahasan akhir. Pembahasan akhir ditujukan untuk menentukan produk hukum dan prosedur apa yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan penyesuaian untuk kelancaran proses pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Kaur.



Gambar 7. Dokumen Luaran

Kedua dokumen luaran ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi Kabupaten Kaur untuk melakukan analisis dan mengambil keputusan yang diperlukan agar penatausahaan PBB-P2 bisa dilaksanakan dengan lebih baik, sehingga penerimaan daerah juga meningkat (Gambar 7).

D. PENUTUP

Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah menyelesaikan dokumen yang dibutuhkan oleh Kabupaten Kaur sebagai dasar pengambilan keputusan penyesuaian regulasi dan prosedur untuk kelancaran

penatausahaan dan pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Kaur. Dari hasil interaksi dengan petugas PBB-P2 Kabupaten Kaur, diketahui bahwa kesulitan paling mendasar dalam pelaksanaan tugas adalah belum tersusunnya pedoman penatausahaan PBB-P2 yang dapat memberikan gambaran siklus PBB-P2 beserta pihak yang terlibat sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Pedoman penatausahaan dibuat dalam dokumen identifikasi Prosedur dan kendala penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur dan Peta Fungsi Penatausahaan PBB-P2 Kabupaten Kaur.

Meskipun belum optimal karena adanya pandemi COVID-19, namun pengumpulan data dan informasi secara jarak jauh telah memadai. Wawancara daring menggunakan aplikasi konferensi video tidak dapat dilakukan terus menerus, karena menyesuaikan dengan jadwal Work from Office (WFO) dan kondisi cuaca yang mempengaruhi sinyal komunikasi. Namun demikian, informasi dapat dilengkapi dengan percakapan melalui Aplikasi WhatsApp. Mitra pengabdian kepada masyarakat sangat kooperatif sehingga pelaksanaan kegiatan dapat selesai dengan baik.

Saran

Pengabdian kepada masyarakat ini dapat dilanjutkan dengan membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) penatausahaan PBB-P2, sebagai panduan pelaksana dalam melaksanakan tugas rutin. SOP juga dapat menjadi pedoman bagi Wajib Pajak untuk mengetahui jangka waktu layanan. Hal ini juga dapat mendorong pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Selain PBB-P2, jenis pajak daerah lain yang diharapkan dapat berkontribusi dalam penerimaan daerah adalah BPHTB. Kegiatan selanjutnya yang dapat

dilakukan adalah menyusun pedoman penatausahaan BPHTB.

Ucapan Terima Kasih

Kegiatan ini berjalan sesuai rencana dengan bantuan Ibu Harneliyana, S. STP. Kepala Subbidang Intensifikasi dan Ekstensifikasi Kabupaten Kaur yang memfasilitasi penyediaan dokumen dan proses wawancara.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Madani, M. (2020). Implikasi Kebijakan Otonomi Daerah Indonesia. *Center for Open Science*, 35.
- Mulyadi, D. (2020). Kebijakan Otonomi Daerah Antara Harapan Dan Kenyataan. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 8(1), 17-26.
- Pamuji, K. (2011). Implikasi Kebijakan "Pendaerahan" Pengelolaan PBB setelah Berlakunya UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. *Jurnal Dinamika Hukum*, 11(1), 122-126.
- Setiawan, I. (2018). *Handbook Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Wahana Resolusi.
- Weske, M. (2012). *Business process management architectures." Business Process Management*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Novitasari, Puput dan Firdaus Hamta. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus PBB-P2 Unit Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Daerah Kota Batam). *Jurnal Equilibria*, 4 (1), 1-42.