

**EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN MOBIL KELILING DALAM  
PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN BINTAN**

Eka Meliyanti<sup>1</sup>, Agus Hendrayady<sup>2</sup>, Fitri Kurnianingsih<sup>3</sup>  
ekameliyanti1305@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**ABSTRACT**

*In Indonesia, taxes are a source of state financing because the revenue is very potential, one of which is the Land and Building Tax. Looking at the geographical location of the Bintan Regency area, not all regions have access to banking, making the Bintan Regency Regional Revenue Agency carry out a strategy for paying land and building taxes with mobile car services. This study aims to determine the effectiveness of the implementation of the mobile car service strategy in collecting land and building taxes in Bintan Regency. This study used qualitative research methods. This study uses indicators according to Duncan, that is the achievement of goals, integration, and adaptation. The results of the study show that there are 3 indicators that have been running, but their implementation has not been optimal. The indicators for achieving goals are not optimal because based on the data obtained, the number of taxpayers who pay has decreased in the last 3 years after the implementation of mobile cars. In the Integration Indicator, the procedure for implementing Land and Building Tax payments has been implemented quite well, but the socialization process carried out is still not optimal, because the use of mobile car services has not been fully utilized by the community, several villages, the community still has not received information regarding the mobile car schedule. In the adaptation indicators, the implementation is quite good because it is supported by adequate facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Tax*

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan hal yang sangat penting dan sifatnya memaksa, hal ini telah tercantum di dalam UUD 1945 Pasal 23A yang menyatakan “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara di atur dengan undang-undang”. Kemudian juga di atur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2018 tentang Sistem Administrasi Perpajakan . Pajak memiliki fungsi penting di dalam sebuah pembangunan

daerah, salah satu jenis pajak yang wajib di bayar oleh masyarakat adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak yang bersifat kebendaan atau pajak yang bersifat objektif dalam arti besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek pajak (siapa yang membayar pajak) tidak ikut menentukan besarnya pajak yang terutang. Sebagaimana disebutkan dalam UU No. 12 Tahun 1994 pasal 2 ayat (1) , objek PBB adalah Bumi dan Bangunan, “yang menjadi objek pajak adalah bumi dan/ atau bangunan”. Pengertian bumi dan/ atau bangunan sebagaimana tertuang dalam pasal 1 ayat (1) dan (2) adalah :

1. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya.
2. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.(widodo; widodo, atim; puspita, 2010)

Pemungutan pajak dilakukan sebagai pendapatan daerah Kabupaten Bintan. Salah satu sumber penerimaan pajak yang cukup besar adalah pemungutan pajak bumi dan bangunan yang bisa menunjang proses pembangunan daerah di Kabupaten Bintan. Dalam melakukan pemungutan pajak, masyarakat dapat membayar ke kantor BAPENDA maupun BANK yang bekerjasama dengan BAPENDA. Kabupaten Bintan sendiri memiliki 10 kecamatan, 15 kelurahan dan 36 kecamatan dengan jarak tempuh yang cukup jauh antara desa satu dengan lainnya dan jauh dari akses perbankan. Seperti yang kita ketahui beberapa desa di kabupaten Bintan termasuk Desa terpencil dan jauh dari kota atau pusat kota. Jika dilihat dari segi waktu, tentu ini cukup memakan waktu yang banyak untuk masyarakat melakukan pembayaran ke kantor maupun ke Bank, hal ini bisa memicu masyarakat enggan membayar pajak bumi dan bangunannya tersebut.

Terkait hal tersebut maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan membuat strategi dalam melakukan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, yakni dengan menggunakan mobil keliling pajak bumi dan bangunan. Mobil ini sudah ada sejak tahun 2016. Mobil keliling

pelayanan pajak bumi dan bangunan difokuskan ke desa-desa di kabupaten Bintan yang jauh dari akses perbankan, sehingga mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran bagi wajib pajak bumi dan bangunan di daerah tersebut dengan jadwal yang telah ditentukan

**Tabel 1. Data Pajak Bumi dan Bangunan**

DATA WAJIB PAJAK PBB KABUPATEN BINTAN DARI TAHUN 2016 S/D. 2019					
NO	TAHUN	JUMLAH	JUMLAH	JUMLAH WAJIB PAJAK	JUMLAH
		WAJIB PAJAK	WP MEMBAYAR	TIDAK MEMBAYAR	PENDAPATAN
		PBB			PBB
1	2016	64.694	53.824	10.870	22.901.992.539
1	2017	66.075	54.577	11.498	20.697.886.663
2	2018	74.198	50.781	23.417	22.086.647.971
3	2019	77.886	47.708	30.178	21.946.447.210

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah, Kabupaten Bintan*

Pada tabel di atas data pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan 3 tahun terakhir mengalami kenaikan, namun pada jumlah wajib pajak yang membayar mengalami penurunan, dan pada jumlah wajib pajak yang menunggak/tidak membayar angkanya terus naik. Artinya pelaksanaan pelayanan mobil keliling belum memiliki dampak signifikan. Salah satu faktor keberhasilan program ini tentu adanya partisipasi dari masyarakat. Namun dari temuan survey awal peneliti menanyakan ke masyarakat yang berada di luar wilayah kecamatan Bintan Timur, mereka tidak mengetahui adanya mobil keliling pajak bumi dan bangunan. Mereka biasanya membayar pajak melalui Bank terdekat yang bekerja sama dengan BAPENDA. Hal ini tentu mempengaruhi keefektifitasan pelayanan menggunakan mobil keliling pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Bintan.

Dari uraian permasalahan dalam pelaksanaan strategi pelayanan yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan kajian secara mendalam dan menyusun penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Efektivitas Strategi Pelayanan Mobil Keliling dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bintan”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan mobil keliling dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan.

## **I. KERANGKA TEORI**

### **Efektivitas**

Effendy (2017) dalam (Kadarisman, 2019) menjelaskan, efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Dengan demikian, efektivitas di sini berarti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan merupakan sebuah pengukuran bahwa suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan

Selanjutnya Harbani Pasolong (2007:4) dalam (Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik ( St, tenagaudi Kasus : Brt Mamminasata ) Nabilah Ulfah Dewi Program Studi Administrasi Negara, 2017) mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) (dalam Zetha, 2018:31) terdapat 3 indikator yang mempengaruhi efektivitas, antara lain :

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian adalah suatu proses yang merupakan bagian puncak dari usaha keseluruhan dari suatu program. Upaya dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dari pencapaian tersebut dapat diketahui apakah tujuan dari program yang dijalankan berjalan dengan optimal atau tidak optimal. Indikator dari pencapaian tujuan ini yaitu : (1) Kurun Waktu dan (2) sasaran.

#### **2. Integrasi**

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, serta komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Integritas terdiri dari beberapa indikator yaitu : (1) Prosedur dan (2) Proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Adaptasi yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyesuaikan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa indikator yaitu : (1) peningkatan kemampuan dan (2) sarana dan prasarana.

## **Strategi**

Secara etimologi, Sedarmayanti, (2016:115) dalam (Sugiyono, 2016) strategi merupakan sebagai teknik dan taktik, yang dapat diartikan pula sebagai kiat. Strategi dalam manajemen berarti cara yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi manajemen dan terarah pada tujuan organisasi. Strategi adalah rencana jangka panjang perusahaan terkait bagaimana menyeimbangkan antara kelemahan, kekuatan, kesempatan eksternal dan ancaman yang akan dihadapi untuk menjaga keuntungan kompetitif.

## **Pelayanan Publik**

Menurut R.A Supriyono dalam (Oliver, 2013) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Karl Mannheim dalam (Scharfstein and Gaurf, 2013) publik merupakan kesatuan banyak orang yang bukan berdasarkan interaksi perseorangan, tetapi atas dasar reaksi terhadap rangsanagan yang sama. Reaksi itu muncul tanpa keharusan berdekatnya anggota publik itu secara fisik antara yang satu dengan yang lain.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada sektor publik maupun suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Memberikan pelayanan yang berkualitas memanglah bukan hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyak komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:24-27) dalam (Hardiyansyah, 2011) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah :

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan.
4. Struktur organisasi.
5. Informasi.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur

Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

## **II. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu menurut Sugiyono, mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya berkaitan dengan kondisi alamiah

(*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya penelitian ini banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih kepada kualitatif. (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Fokus penelitian ini adalah efektivitas strategi pelayanan mobil keliling dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan pedesaan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan. Sumber data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan informan yang sangat berpengaruh dalam penelitian ini yaitu KASUBBID Pendaftaran dan pendataan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan, Pegawai Pelayanan Mobil Keliling, dan Masyarakat Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kabupaten Bintan. Adapun Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini mengacu pada langkah-langkah analisis data menurut Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Silalahi (2012) dalam (Iii, Pendekatan and Penelitian, no date),

#### 1. Analisis Data

Reduksi data dapat di artikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian, transformasi data dan pengabstraksian dari data yang muncul dari catatan-catatan di lapangan. Kemudian reduksi data juga merupakan bentuk analisis yang menggolongkan, menajamkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga simpulan terakhir dapat ditarik dan diverifikasi.

#### 2. Penyajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data dilakukan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melalui proses pengumpulan data dan penyajian data. Kesimpulan ditarik sejak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, arahan sebab-akibat, konfigurasi, dan berbagai proposisi, kemudian kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Bintan tentang Struktur Organisasi Perangkat Daerah nomor 59 Tahun 2018 Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah menjadi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan. Sebagai salah satu perangkat daerah di lingkungan pemerintahan Kabupaten Bintan perlu menyusun Dokumen Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Tahun 2016-2021. Hal ini seiring dengan ditetapkannya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bintan tahun 2016-2021 dan RPJMD Revisi. Renstra Badan Pendapatan Daerah disusun guna menentukan arah dan kebijakan di bidang pendapatan daerah sesuai dengan visi dan misi Bupati dan Wakil Bupati, dan sejalan dengan strategi dan kebijakan RPJMD sehingga dapat mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Bintan.

Pelayanan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan menggunakan mobil keliling oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan, merupakan bentuk peduli pemerintah kepada masyarakat wajib pajak bumi dan bangunan, yang wilayah tempat tinggalnya jauh dari akses pembayaran pajak bumi dan bangunan yang bekerjasama dengan Badan Pendapatan Daerah. Hal tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan letak geografis wilayah Kabupaten Bintan, memaksimalkan pendapatan daerah Kabupaten Bintan khususnya pada Pajak Bumi dan Bangunan, serta pemerataan pelayanan daerah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar hasilnya memberikan gambaran dalam pelaksanaan program pelayanan mobil keliling ini. Sehingga pelaksanaan pelayanan mobil keliling dapat membawa perubahan atau dampak positif bagi pendapatan daerah maupun masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan.

Perubahan dapat dilihat dari pemanfaatan program pelayanan yang digunakan secara maksimal dan mendapat hasil yang maksimal.

Penelitian yang dilakukan tentang Efektivitas Pelayanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bintan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Pelayanan Mobil Keliling dilihat dari pencapaian tujuan, Integrasi dan Adaptasi, di Kabupaten Bintan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Duncan, yang mengemukakan bahwa efektivitas memiliki 3 indikator yaitu : 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, 3) Adpatasi.

#### 1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses, yang memerlukan pentahapan agar mencapai sasaran secara efektif. Untuk mengukur indikator pencapaian tujuan ini terdapat dua faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran.

Dilihat dari kurun waktu, pelaksanaan pelayanan mobil keliling dilaksanakan dua kali dalam setahun, yaitu pelaksanaannya pada masa setelah pendistribusian SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) Pajak Bumi Bangunan, dan pada saat masa jatuh tempo pembayaran. Jam pelayanan mobil keliling dapat dilihat pada tabel di bawah.

**Tabel 2. Jadwal Mobil Keliling**

NO	HARI / TANGGAL	KELURAHAN /DESA	LOKASI	PETUGAS	JAM
1	Senin, 26 Agustus 2019	Kelurahan Toapaya Asri	Kantor Camat Toapaya	BANK RIAU- KEPRI	09.00 – 12.00
	Selasa, 27 Agustus 2019	Kelurahan Toapaya Asri	Kantor Desa Toapaya Asri	BAPENDA BINTAN	09.00 – 12.00
	Selasa, 27 Agustus 2019	Desa Toapaya Selatan	Kantor Camat Toapaya	BANK RIAU- KEPRI	09.00 – 12.00

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah, Kabupaten Bintan*

Pelaksanaan pelayanan mobil keliling pemungutan pajak bumi dan bangunan di lapangan pukul 09-12.00 WIB. Waktu pelaksanaannya singkat, tentu hal ini mempengaruhi keefektifan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan. Kemudian dilihat dari sasaran, pelayanan mobil keliling ini adalah sasarannya masyarakat wajib pajak kabupaten Bintan yang tinggal di desa.

## 2. Integrasi

Integrasi merupakan hal yang paling penting dalam pencapaian suatu kegiatan maupun program yang dijalankan. Untuk mengukur indikator integrasi ini terdapat dua faktor, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. Dilihat dari prosedur, pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah, Bank Riau, dan Kantor Pos. Khusus untuk wilayah Kabupaten Bintan yang jauh dari akses perbankan di atas, dapat dibayarkan melalui mobil keliling yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Kemudian dilihat dari proses sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan terkait pelayanan mobil keliling ini dengan mengiklankan di Radio Republik Indonesia TanjungPinang dan menyurati pihak desa. Namun, pelaksanaan pelayanan mobil keliling belum maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat, hal tersebut dikarenakan jadwal pelayanan mobil keliling yang banyak belum diketahui oleh masyarakat, hal tersebut didukung oleh data jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak bumi dan bangunan terus meningkat, pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. Data Pajak Bumi dan Bangunan**

DATA WAJIB PAJAK PBB KABUPATEN BINTAN DARI TAHUN 2016 S/D. 2019					
NO	TAHUN	JUMLAH	JUMLAH	JUMLAH WAJIB PAJAK	JUMLAH
		WAJIB PAJAK PBB	WP MEMBAYAR	TIDAK MEMBAYAR	PENDAPATAN PBB
1	2016	64.694	53.824	10.870	22.901.992.539
2	2017	66.075	54.577	11.498	20.697.886.663
3	2018	74.198	50.781	23.417	22.086.647.971
4	2019	77.886	47.708	30.178	21.946.447.210

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah, Kabupaten Bint*

### 3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk mengukur efektivitas pada indikator adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Dilihat dari peningkatan kemampuan, yang menjadi petugas dalam pelayanan mobil keliling ini adalah petugas pelayanan, petugas bendahara yang ada di kantor secara bergantian sehingga tidak diperlukannya petugas khusus pelayanan mobil keliling, karena pelayanan mobil keliling ini sifatnya insidental, dilakukan dua kali dalam satu tahun. Kemudian dilihat dari sarana dan prasarana, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan memanfaatkan mobil keliling sebagai pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak ke desa-desa yang jauh dari akses perbankan. Fasilitas penunjang dalam pelaksanaan pelayanan mobil keliling ini sudah tercukupi dengan baik, hanya saja kadang terkendala dengan jaringan internet di beberapa wilayah, sehingga petugas harus menginput kembali data pembayaran yang sudah didapatkan ketika sudah sampai di kantor.

Pelaksanaan pelayanan mobil keliling pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan. Dilihat dari indikator yang peneliti gunakan, pelaksanaannya sudah berjalan, namun belum optimal. Faktor utamanya adalah proses sosialisasi dan informasi yang belum dilakukan dan diberikan secara maksimal kepada masyarakat.

## IV. PENUTUP

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, penjelasan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan peneliti mengenai Efektivitas Strategi Pelayanan Mobil Keliling dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bintan terdapat 3 indikator yang sudah berjalan, namun belum optimal pelaksanaannya. Seperti pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. namun secara umum pelaksanaannya belum optimal dilakukan.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Pada indikator pencapaian tujuan, mobil keliling diharapkan mampu meningkatkan pendapatan khususnya pada pendapatan pajak bumi dan bangunan, kemudian mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, dan mengurangi angka penunggakan/tidak membayar pajak pada pajak bumi dan bangunan. Namun pada penelitian dan berdasarkan data yang ada dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mobil keliling belum optimal dilakukan. Karena angka pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan masih sama, dan angka penunggakan meningkat dari tahun ke tahun. Sasaran pelaksanaan pelayanan mobil keliling belum tepat sasaran.
2. Pada indikator Integrasi, dalam pelaksanaan strategi pelayanan pajak menggunakan mobil keliling tentu diperlukannya sosialisasi terhadap program yang dilakukan. Sosialisasi yang dilakukan seperti mengiklankan di Radio Republik Indonesia TanjungPinang, menginformasikan kepada kelurahan/desa untuk menyampaikan kepada RT/RW dan nantinya disampaikan kembali kepada masyarakat. Terkait hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan juga belum optimal, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan 5 informan berbeda desa, ditemukan 3 informan tidak mengetahui pasti adanya pelayanan mobil keliling di desanya. Tetapi dua informan mengetahui bahkan membayar pajak ke mobil keliling tersebut.
3. Pada indikator Adaptasi, pelaksanaannya terkait sarana prasarana yang digunakan di lapangan sudah cukup baik, hanya saja terkendala jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Bintan yang tidak memiliki akses internet yang mendukung. Sehingga pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan cara manual dan dilakukan penginputan kembali di kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

- ‘Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik ( Studi Kasus : Brt Mamminasata ) Nabilah Ulfah Dewi Program Studi Administrasi Negara’ (2017).
- Hardiyansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Iii, B. A. B., Pendekatan, A. And Penelitian, J. (No Date) ‘Silalahi, Ulber. 2009.’, Pp. 42–47.
- Kadarisman, M. (2019) ‘Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok’, *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(1), Pp. 17–32. Doi: 10.31113/Jia.V16i1.202.
- Oliver, J. (2013) ‘Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan’, *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), Pp. 1689–1699.
- Scharfstein, M. And Gaurf (2013) ‘Bab Ii Kajian Teoritis A. Kajian Pustaka 1. Pengertian Public Relations’, *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), Pp. 1689–1699.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo; Widodo, Atim; Puspita, Andreas Hendro (2010) *Pajak Bumi Dan Bangunan Untuk Para Praktisi*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.