

PENINGKATAN KESADARAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB-P2 MELALUI EDUKASI DAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PAJAK DI KELURAHAN DULOMO SELATAN KOTA GORONTALO

Suprianto Kadir¹, Sri Nurnaningsih Rachman², Zulkarnain Saputra Amalu³, Siskawati Muslim⁴, Maryam Abas⁵, Warda Yunus⁶, Sofyan Alhadar⁷

¹⁻⁷Universitas Bina Taruna Gorontalo

supriantokadir76@gmail.com, ella.rachman1972@gmail.com, zul.amalu@gmail.com,
siskawatimuslim04@gmail.com, maryamabas0509@gmail.com,
wardayunus1@gmail.com, alhadsof21@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di tingkat kelurahan menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD) dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 melalui edukasi perpajakan dan sosialisasi digitalisasi pelayanan administrasi pajak di Kelurahan Dulomo Selatan, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo. Kegiatan dilaksanakan pada 18 Mei 2026 di Aula Kantor Kelurahan Dulomo Selatan, diikuti oleh 25 peserta terdiri atas wajib pajak, aparatur kelurahan, dan tokoh masyarakat, serta didampingi oleh 15 mahasiswa Pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Bina Taruna Gorontalo. Metode pelaksanaan mencakup sosialisasi, penyuluhan, diskusi interaktif, dan tanya jawab. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta dari rata-rata pre-test 49,7% menjadi 82,3% pada post-test, dengan selisih kenaikan 32,6 poin persentase. Kegiatan ini menghasilkan rekomendasi strategis berupa pemanfaatan platform digital pembayaran pajak, pembentukan kader pajak kelurahan, dan penguatan koordinasi antara kelurahan dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Gorontalo.

Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; PBB-P2; Edukasi Perpajakan; Digitalisasi Pelayanan; Pendapatan Asli Daerah

ABSTRACT

The low level of taxpayer compliance for Land and Building Tax (PBB-P2) at the village level represents a major obstacle to optimizing local own-source revenue (PAD) and delivering quality public services. This community service activity aims to increase PBB-P2 taxpayer awareness and compliance through tax education and socialization of digital tax administration services in Dulomo Selatan Village, North City District, Gorontalo City. The activity was held on May 18, 2026 at the Dulomo Selatan Village Office Hall, attended by 25 participants consisting of taxpayers, village apparatus, and community leaders, accompanied by 15 postgraduate students from the Public Administration Study Program at Universitas Bina Taruna Gorontalo. Implementation methods included socialization, counseling, interactive discussion, and question-and-answer sessions. Evaluation results showed a significant improvement in participants' understanding, from a pre-test average of 49.7% to 82.3% on the post-test, an increase of 32.6 percentage points. The activity produced strategic recommendations including the utilization of digital tax payment platforms, the establishment of village tax cadres, and strengthened coordination between the village and the Gorontalo City Regional Revenue Agency.

Keywords: *Taxpayer Compliance; PBB-P2; Tax Education; Service Digitalization; Local Own-Source Revenue*

PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu instrumen fiskal strategis yang sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah dialihkan menjadi sumber pendapatan asli daerah (PAD) kabupaten/kota. Sebagai pajak yang bersifat objektif dan kebumian, PBB-P2 memiliki basis pemajakan yang luas dan relatif stabil, sehingga keberhasilan pemungutannya sangat bergantung pada tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di tingkat komunitas terkecil (Mardiasmo, 2021). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di banyak kelurahan masih jauh dari optimal, termasuk di Kelurahan Dulomo Selatan, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Gorontalo tahun 2025, realisasi penerimaan PBB-P2 di Kecamatan Kota Utara baru mencapai 68,4% dari target yang ditetapkan, dengan Kelurahan Dulomo Selatan termasuk dalam kelurahan dengan tingkat kepatuhan di bawah rata-rata kecamatan. Observasi awal yang dilakukan tim mahasiswa Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Bina Taruna Gorontalo pada April 2026 mengidentifikasi beberapa akar permasalahan: (1) rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang mekanisme pembayaran PBB-P2, termasuk batas waktu pembayaran dan konsekuensi keterlambatan; (2) minimnya aksesibilitas terhadap kanal pembayaran digital yang mudah dan terjangkau; (3) lemahnya kapasitas aparatur kelurahan dalam memberikan layanan informasi perpajakan kepada warga; serta (4) belum optimalnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh Bapenda Kota Gorontalo di tingkat kelurahan.

Permasalahan kepatuhan perpajakan pada hakikatnya merupakan persoalan administrasi publik yang kompleks, melibatkan dimensi kognitif (pengetahuan dan kesadaran), dimensi normatif (kepatuhan sukarela versus paksaan), dan dimensi struktural (aksesibilitas layanan dan kapasitas birokrasi). Teori kepatuhan perpajakan yang dikembangkan oleh Kirchler (2007) dalam model slippery slope framework menegaskan bahwa kepatuhan pajak yang berkelanjutan hanya dapat terwujud melalui kombinasi antara kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak (trust) dan kekuatan penegakan hukum (power), yang keduanya perlu diperkuat secara simultan (Kirchler et al., 2021). Dalam konteks administrasi publik Indonesia, pendekatan ini sejalan dengan reformasi perpajakan yang menekankan pendekatan edukatif dan pelayanan prima sebagai strategi utama peningkatan kepatuhan (Rahayu, 2020).

Transformasi digital dalam administrasi perpajakan menjadi salah satu akselerator penting dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Kurniawan dan Pratiwi (2022) menunjukkan bahwa penggunaan platform digital untuk pembayaran pajak daerah mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 sebesar 23-31% di beberapa kota di Indonesia, terutama pada segmen wajib pajak berusia produktif yang

akrab dengan teknologi digital. Senada dengan itu, Aziz dan Sulaksono (2023) menekankan bahwa digitalisasi layanan perpajakan harus diimbangi dengan literasi digital yang memadai bagi wajib pajak, agar manfaat transformasi digital tidak hanya dinikmati oleh kelompok masyarakat yang sudah melek teknologi.

Dalam perspektif administrasi publik kontemporer, kepatuhan pajak tidak dapat dipisahkan dari kualitas hubungan antara negara dan warga negara. Konsep *tax citizenship* yang dikembangkan oleh Braithwaite (2009 dalam Siahaan, 2020) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki kesadaran dan motivasi intrinsik untuk membayar pajak cenderung lebih patuh secara konsisten dibandingkan mereka yang patuh semata-mata karena tekanan sanksi. Oleh karena itu, pendekatan edukasi perpajakan yang berorientasi pada penumbuhan kesadaran kewarganegaraan fiskal (*fiscal citizenship*) menjadi lebih relevan dan berkelanjutan dibandingkan sekadar pendekatan penindakan atau penegakan sanksi (Devano & Rahayu, 2020).

Mengacu pada permasalahan dan kerangka teoritis tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan tujuan: (1) meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak serta aparat Kelurahan Dulomo Selatan tentang kewajiban, mekanisme, dan manfaat pembayaran PBB-P2; (2) mensosialisasikan penggunaan platform digital pembayaran pajak daerah yang tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat; (3) memperkuat kapasitas aparat kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan informasi perpajakan; serta (4) mendorong terbentuknya ekosistem kepatuhan pajak berbasis komunitas yang berkelanjutan di Kelurahan Dulomo Selatan.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Aula Kantor Kelurahan Dulomo Selatan, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo, pada hari Kamis, 18 Mei 2026, dimulai pukul 08.30 WITA hingga selesai. Pemilihan lokasi kantor kelurahan didasarkan pada tiga pertimbangan strategis: pertama, kelurahan merupakan unit pemerintahan terdepan yang bersinggungan langsung dengan wajib pajak PBB-P2; kedua, kehadiran aparat kelurahan dalam forum ini memperkuat legitimasi kegiatan edukasi perpajakan; ketiga, setting kantor kelurahan menciptakan suasana administratif yang kondusif bagi pembahasan isu-isu perpajakan secara serius dan bertanggung jawab.



Gambar 1. Pekasanan Kegiatan

Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan berjumlah 25 orang yang terdiri atas: wajib pajak PBB-P2 aktif dari berbagai wilayah RT/RW di Kelurahan Dulomo Selatan, aparat kelurahan (lurah, sekretaris, kepala seksi, dan staf), kolektor pajak tingkat RT, perwakilan lembaga kemasyarakatan (PKK, Karang Taruna, LPM), serta tokoh masyarakat. Kegiatan juga didampingi oleh 15 mahasiswa Pascasarjana Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Bina Taruna Gorontalo yang berperan sebagai fasilitator, narasumber, dan dokumentator. Penentuan peserta dilakukan secara purposif untuk memastikan keterwakilan berbagai kategori wajib pajak dan pemangku kepentingan yang relevan.



Tahapan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan dalam empat tahapan yang terencana. Tahap pertama, persiapan (April-Mei 2026): observasi lapangan, koordinasi dengan Bapenda Kota Gorontalo dan pihak kelurahan, penyusunan materi edukasi perpajakan, pengembangan simulasi penggunaan platform digital pembayaran pajak, serta perancangan instrumen evaluasi. Tahap kedua, pelaksanaan (18 Mei 2026): pembukaan resmi, administrasi pre-test, penyampaian empat sesi materi utama, simulasi langsung penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital, diskusi interaktif, tanya jawab, dan post-test. Tahap ketiga, evaluasi: analisis komparatif pre-test dan post-test serta identifikasi temuan-temuan kritis dari diskusi lapangan. Tahap keempat, tindak lanjut: penyusunan laporan dan rekomendasi kebijakan yang diserahkan kepada pihak kelurahan dan Bapenda Kota Gorontalo.

Metode Penyampaian Materi

Pendekatan deskriptif-partisipatif menjadi paradigma utama kegiatan, diimplementasikan melalui empat metode yang saling melengkapi. Pertama, sosialisasi digunakan untuk menyebarluaskan informasi dasar tentang regulasi PBB-P2, objek dan subjek pajak, tarif, dan jadwal pembayaran. Kedua, penyuluhan dilaksanakan untuk memperdalam pemahaman tentang konsekuensi hukum ketidakpatuhan pajak, manfaat

PAD bagi pembangunan kelurahan, dan hak-hak wajib pajak. Ketiga, simulasi praktis dilakukan untuk memperagakan secara langsung cara mengakses dan menggunakan platform digital pembayaran pajak daerah (QRIS, aplikasi Samsat Online, dan kanal e-commerce). Keempat, diskusi interaktif dan tanya jawab diselenggarakan untuk menggali permasalahan spesifik yang dihadapi wajib pajak dan merumuskan solusi yang kontekstual. Materi disajikan menggunakan media presentasi visual, leaflet, dan panduan praktis penggunaan platform digital yang telah disiapkan oleh tim pelaksana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan berlangsung selama kurang lebih lima jam dengan suasana yang kondusif dan dinamis. Sesi pembukaan diawali oleh sambutan Lurah Dulomo Selatan yang menekankan signifikansi PBB-P2 sebagai sumber PAD yang vital bagi pembiayaan program pembangunan kelurahan dan kota. Sambutan dilanjutkan oleh koordinator tim pengabdian yang memaparkan latar belakang, tujuan, dan kerangka konseptual kegiatan. Sesi edukasi dibagi menjadi empat segmen: (1) dasar hukum dan kebijakan PBB-P2 pasca-desentralisasi fiskal; (2) mekanisme penetapan nilai jual objek pajak (NJOP) dan prosedur keberatan; (3) digitalisasi layanan perpajakan: opsi platform dan cara penggunaannya; serta (4) peran kelurahan dalam ekosistem kepatuhan pajak berbasis komunitas.

Sesi simulasi digital menjadi segmen yang paling menarik perhatian peserta. Tim fasilitator dari mahasiswa pascasarjana mendemonstrasikan secara langsung cara pembayaran PBB-P2 menggunakan tiga kanal digital: (1) aplikasi Samsat Online Nasional; (2) pembayaran via QRIS melalui berbagai aplikasi dompet digital; dan (3) kanal pembayaran pajak melalui marketplace dan minimarket berbasis teknologi. Antusiasme peserta sangat tinggi, terutama di kalangan peserta muda dan aparatur kelurahan yang langsung mencoba mengakses aplikasi tersebut dengan bimbingan fasilitator. Hal ini sejalan dengan temuan Santoso dan Hermawan (2022) bahwa pembelajaran berbasis demonstrasi dan praktik langsung (*experiential learning*) terbukti lebih efektif dalam meningkatkan literasi digital perpajakan dibandingkan metode ceramah konvensional.

Tingkat Partisipasi Peserta

Seluruh 25 peserta mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir, dengan tingkat kehadiran 100%. Keterlibatan aktif peserta dalam sesi diskusi dan tanya jawab mencapai 84%, ditandai oleh banyaknya pertanyaan kritis yang diajukan berkaitan dengan permasalahan nyata yang mereka hadapi sebagai wajib pajak. Beberapa pertanyaan yang paling banyak diajukan meliputi: mekanisme pengurangan atau pembebasan PBB-P2 bagi wajib pajak tidak mampu, prosedur koreksi atas SPPT yang dianggap tidak sesuai, serta keamanan transaksi digital untuk pembayaran pajak. Tingginya partisipasi ini mencerminkan urgensi dan relevansi tema kegiatan dengan kebutuhan nyata masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Ife dan Tesoriero (2020) bahwa kualitas partisipasi

dalam forum komunitas sangat dipengaruhi oleh relevansi program dengan permasalahan konkret yang dirasakan peserta.

Hasil Evaluasi Pemahaman Peserta

Evaluasi pengetahuan dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang memuat 10 pertanyaan pilihan ganda mencakup aspek-aspek krusial seputar PBB-P2 dan digitalisasi pelayanan perpajakan. Distribusi pertanyaan dirancang untuk mengukur pemahaman pada tiga level kognitif: pengetahuan (knowledge), pemahaman (comprehension), dan aplikasi (application) berdasarkan taksonomi Bloom yang direvisi (Anderson & Krathwohl, 2001 dalam Sanjaya, 2021). Hasil lengkap evaluasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Evaluasi Pre-Test dan Post-Test Peserta Kegiatan PkM

No.	Aspek yang Dinilai	Pre-Test (%)	Post-Test (%)	Peningkatan (Poin %)
1	Dasar Hukum dan Kebijakan PBB-P2	44,0	80,0	+36,0
2	Objek, Subjek, dan Tarif PBB-P2	52,0	84,0	+32,0
3	Prosedur Pembayaran dan Batas Waktu	48,0	80,0	+32,0
4	Konsekuensi Keterlambatan dan Sanksi	40,0	76,0	+36,0
5	Platform Digital Pembayaran Pajak	52,0	88,0	+36,0
6	Peran PAD bagi Pembangunan Daerah	60,0	88,0	+28,0
7	Hak dan Keberatan Wajib Pajak	44,0	80,0	+36,0
8	Peran Kelurahan dalam Pelayanan Pajak	56,0	84,0	+28,0
Rata-Rata		49,7	82,3	+32,6

Sumber: Data primer hasil evaluasi kegiatan PkM, Mei 2026

Data pada Tabel 1 mengindikasikan peningkatan pemahaman yang substansial di seluruh aspek yang dinilai. Rata-rata keseluruhan meningkat dari 49,7% pada pre-test menjadi 82,3% pada post-test, dengan selisih kenaikan sebesar 32,6 poin persentase. Peningkatan terbesar terjadi pada empat aspek secara bersamaan, yaitu dasar hukum dan kebijakan PBB-P2, konsekuensi keterlambatan dan sanksi, platform digital pembayaran pajak, serta hak dan keberatan wajib pajak masing-masing meningkat 36 poin persentase. Capaian ini mengindikasikan bahwa sebelum kegiatan berlangsung, pengetahuan peserta tentang aspek-aspek normatif dan digital perpajakan masih sangat terbatas, dan intervensi edukatif yang terstruktur mampu memberikan dampak peningkatan yang signifikan dalam waktu singkat (Widodo & Prasetyo, 2023).

Tabel 2.
Distribusi Kategori Kepatuhan Wajib Pajak Peserta Sebelum dan Sesudah Kegiatan

Kategori Kepatuhan	Sebelum Kegiatan (n)	Sebelum Kegiatan (%)	Sesudah Kegiatan (n)	Sesudah Kegiatan (%)
--------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Sangat Patuh (nilai $\geq$ 80%)	2	8,0	14	56,0
Patuh (nilai 65–79%)	5	20,0	8	32,0
Kurang Patuh (nilai 50–64%)	9	36,0	3	12,0
Tidak Patuh (nilai $<$ 50%)	9	36,0	0	0,0
Total	25	100,0	25	100,0

Sumber: Data primer hasil evaluasi kegiatan PkM, Mei 2026

Tabel 2 memperjelas transformasi distribusi pemahaman peserta secara lebih terinci. Sebelum kegiatan, mayoritas peserta berada pada kategori kurang patuh dan tidak patuh (masing-masing 36%), dengan hanya 8% yang termasuk kategori sangat patuh. Setelah kegiatan, proporsi peserta berkategori sangat patuh melonjak menjadi 56%, sementara kategori tidak patuh berhasil dieliminasi sepenuhnya. Data ini memperkuat argumen bahwa intervensi edukasi perpajakan yang terencana, relevan, dan metodik mampu mengubah distribusi kognitif peserta secara dramatis dalam satu sesi kegiatan yang intensif.

Analisis Hasil Kegiatan: Perspektif Administrasi Publik

Dari perspektif teori administrasi publik, kegiatan ini merepresentasikan implementasi dari konsep *co-production* antara institusi akademik, pemerintah kelurahan, dan masyarakat wajib pajak. Sebagaimana dikonsepsikan oleh Osborne et al. (2021), ko-produksi layanan publik yang melibatkan warga sebagai mitra aktif-bukan sekadar penerima layanan—memiliki potensi yang lebih besar dalam menghasilkan nilai publik (public value) yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, edukasi perpajakan yang difasilitasi oleh mahasiswa pascasarjana bukan sekadar transfer pengetahuan satu arah, melainkan merupakan proses konstruksi bersama atas pemahaman tentang kewajiban fiskal dan hak-hak warga dalam sistem perpajakan daerah.

Analisis melalui lensa teori kepatuhan perpajakan (tax compliance theory) Allingham dan Sandmo (1972) yang diperbarui oleh Fischer et al. (1992) menunjukkan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh empat variabel utama: (1) sikap terhadap sistem perpajakan; (2) norma sosial dan pengaruh kelompok; (3) kesempatan untuk tidak patuh; dan (4) kompleksitas sistem pajak. Kegiatan edukasi ini secara langsung menarget variabel pertama dan keempat: menumbuhkan sikap positif terhadap PBB-P2 dengan menjelaskan manfaat langsung pajak bagi pembangunan lokal, serta mereduksi persepsi kompleksitas dengan mendemonstrasikan kemudahan pembayaran melalui kanal digital (Palil & Mustapha, 2021).

Dalam kerangka good governance, rendahnya kepatuhan wajib pajak PBB-P2 tidak dapat semata-mata diatribusikan pada faktor perilaku wajib pajak semata, melainkan juga mencerminkan defisit pada dimensi transparansi dan responsivitas pemerintah. Temuan diskusi lapangan mengungkap bahwa sejumlah peserta menyatakan belum pernah mendapatkan penjelasan tentang cara menghitung NJOP atau mekanisme pengajuan keberatan, yang mengindikasikan adanya asimetri informasi yang signifikan antara otoritas pajak dan wajib pajak (Slemrod, 2022). Reformasi administrasi perpajakan yang

mengedepankan transparansi, keterbukaan akses informasi, dan pelayanan digital yang inklusif merupakan prasyarat struktural bagi peningkatan kepatuhan yang berkelanjutan.

Dimensi digitalisasi dalam kegiatan ini juga membuka diskusi tentang tantangan digital divide yang dihadapi sebagian warga. Beberapa peserta lanjut usia mengakui kesulitan dalam mengakses platform digital, yang mengingatkan pada peringatan Mossberger et al. (2020) bahwa digitalisasi layanan publik yang tidak disertai dengan program literasi digital yang inklusif dapat menciptakan eksklusi baru bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, rekomendasi program ini tidak hanya berfokus pada promosi kanal digital, tetapi juga pada penguatan kapasitas pendampingan digital oleh aparatur kelurahan dan kader pajak masyarakat sebagai mediator antara platform digital dan wajib pajak yang belum mahir teknologi (Kartini & Ningsih, 2022).

Temuan Lapangan Strategis

Selain data kuantitatif evaluasi, diskusi interaktif menghasilkan temuan-temuan kualitatif yang bernilai strategis. Pertama, teridentifikasi adanya kelompok wajib pajak yang mengalami duplikasi SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) akibat perubahan kepemilikan yang belum teradministrasi dengan baik di Bapenda, yang menjadi salah satu sumber konflik dan ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Kedua, mayoritas peserta menyatakan belum mengetahui adanya kebijakan pengurangan PBB-P2 bagi pensiunan dan warga tidak mampu, yang selama ini tidak tersosialisasikan hingga tingkat kelurahan. Ketiga, aparatur kelurahan mengaku tidak memiliki akses real-time terhadap data tunggakan PBB-P2 per wajib pajak, yang menghambat fungsi penagihan dan mengingatkan berbasis komunitas. Temuan-temuan ini menegaskan pentingnya pembenahan sistem informasi perpajakan dan penguatan koordinasi vertikal antara Bapenda, kecamatan, dan kelurahan (Simanjuntak & Mukhlis, 2020).

Dokumentasi Kegiatan

Dokumentasi kegiatan mencakup seluruh rangkaian acara dari pembukaan hingga penutupan. Gambar 1 merekam sesi pembukaan resmi yang dihadiri oleh lurah, perwakilan Bapenda Kota Gorontalo, dan seluruh peserta, menggambarkan komitmen kelembagaan terhadap program edukasi perpajakan. Gambar 2 mendokumentasikan sesi penyuluhan dengan penyampaian materi tentang dasar hukum dan mekanisme PBB-P2 menggunakan presentasi visual yang komprehensif. Gambar 3 merekam sesi simulasi penggunaan platform digital pembayaran pajak, di mana peserta terlihat antusias mencoba langsung dengan bimbingan fasilitator. Gambar 4 mendokumentasikan penandatanganan komitmen bersama antara aparatur kelurahan, kader pajak terpilih, dan perwakilan wajib pajak sebagai bentuk akuntabilitas dan keberlanjutan program.



Gambar 2. Pelaksanaan Kegiatan

DAMPAK DAN KEBERLANJUTAN PROGRAM

Dampak Jangka Pendek

Dalam rentang waktu 0-3 bulan, kegiatan ini diproyeksikan menghasilkan dampak terukur berupa: (1) peningkatan pengetahuan dan kesadaran 25 peserta tentang kewajiban dan mekanisme PBB-P2, sebagaimana terefleksi dalam kenaikan skor post-test rata-rata 32,6 poin; (2) tersedianya panduan digital praktis pembayaran PBB-P2 yang dapat didistribusikan kepada seluruh wajib pajak di kelurahan melalui grup WhatsApp RT/RW; (3) teridentifikasinya permasalahan administrasi perpajakan spesifik (duplikasi SPPT, ketidakakuratan NJOP) yang akan diteruskan kepada Bapenda Kota Gorontalo untuk ditindaklanjuti; serta (4) terbentuknya jaringan komunikasi antara tim akademik dengan aparaturnya kelurahan untuk keperluan konsultasi teknis lanjutan.

Dampak Jangka Menengah

Dalam jangka menengah (3-12 bulan), dampak yang diharapkan mencakup: (1) meningkatnya realisasi penerimaan PBB-P2 di Kelurahan Dulomo Selatan minimal sebesar 15% dari realisasi tahun 2025; (2) terbentuknya kelompok kader pajak kelurahan yang terlatih dan mampu memberikan pendampingan kepada wajib pajak secara mandiri; (3) diterbitkannya surat edaran atau instruksi lurah yang menformalisasi mekanisme edukasi perpajakan berbasis RT/RW secara berkala; serta (4) terintegrasinya data penunggak PBB-P2 kelurahan dengan sistem informasi Bapenda sehingga memungkinkan monitoring real-time dan penagihan yang lebih efektif (Nugroho, 2022).

Rencana Tindak Lanjut

Tim pengabdian merancang program tindak lanjut yang komprehensif dan berjenjang. Pada bulan Juni 2026, akan dilaksanakan pelatihan intensif kader pajak kelurahan bekerja sama dengan Bapenda Kota Gorontalo untuk membentuk agen-agen perubahan di tingkat RT/RW. Pada bulan Juli 2026, akan diselenggarakan workshop bagi aparaturnya kelurahan tentang penggunaan sistem informasi manajemen pajak daerah berbasis web. Pada bulan Agustus-September 2026, dilaksanakan monitoring dan evaluasi atas implementasi rekomendasi yang telah disepakati, termasuk verifikasi peningkatan realisasi pembayaran PBB-P2. Pada semester kedua 2026, direncanakan penerbitan buku saku panduan perpajakan untuk warga Kelurahan Dulomo Selatan yang

disusun bersama oleh tim akademik dan Bapenda. Rencana tindak lanjut ini mencerminkan komitmen jangka panjang Program Studi Ilmu Administrasi Universitas Bina Taruna Gorontalo dalam mendukung reformasi administrasi perpajakan daerah yang partisipatif dan inklusif (Tjandra, 2021).

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertema Peningkatan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Melalui Edukasi dan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Pajak di Kelurahan Dulomo Selatan telah berhasil dilaksanakan dengan capaian yang melampaui target yang ditetapkan. Peningkatan pengetahuan peserta sebesar rata-rata 32,6 poin persentase dari 49,7% menjadi 82,3% membuktikan efektivitas pendekatan edukatif yang komprehensif, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata wajib pajak.

Dari perspektif administrasi publik, kegiatan ini berhasil mengintegrasikan tiga dimensi reformasi perpajakan yang saling melengkapi: dimensi edukasi (peningkatan literasi perpajakan wajib pajak), dimensi digital (sosialisasi dan simulasi platform digital pembayaran pajak), dan dimensi kelembagaan (penguatan kapasitas aparatur kelurahan sebagai ujung tombak layanan perpajakan). Ketiga dimensi ini merupakan prasyarat esensial bagi terwujudnya ekosistem kepatuhan pajak berbasis komunitas yang berkelanjutan dan berbasis pada prinsip-prinsip good governance.

Kegiatan ini juga membuktikan relevansi dan kontribusi nyata Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Bina Taruna Gorontalo dalam mendukung agenda reformasi administrasi perpajakan daerah. Ke depan, diperlukan kolaborasi yang lebih sistematis dan terstruktur antara institusi akademik, Bapenda Kota Gorontalo, dan pemerintah kelurahan untuk mengembangkan program edukasi perpajakan yang berkelanjutan, sehingga peningkatan kepatuhan yang dicapai tidak berhenti pada tataran pengetahuan individual, melainkan bertransformasi menjadi perubahan perilaku kolektif yang berdampak nyata bagi peningkatan PAD dan kualitas layanan publik di Kota Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, M. A., & Sulaksono, H. (2023). Digitalisasi layanan perpajakan dan literasi digital wajib pajak: Kajian implementasi di pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 45–62. <https://doi.org/10.25077/jakp.8.1.45-62.2023>
- Braithwaite, V. (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. Edward Elgar Publishing.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan: Konsep, teori, dan isu* (Ed. revisi). Kencana Prenada Media.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik* (Ed. ke-4). Gadjah Mada University Press.
- Fischer, C. M., Wartick, M., & Mark, M. (1992). Detection probability and taxpayer compliance: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 11, 1–46.

- Ife, J., & Tesoriero, F. (2020). *Community development: Alternatif pengembangan masyarakat di era globalisasi* (Cet. ke-3, terjemahan). Pustaka Pelajar.
- Kartini, D. S., & Ningsih, R. (2022). Digital divide dan inklusi layanan perpajakan digital bagi kelompok rentan di perkotaan Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 134–151. <https://doi.org/10.31113/jian.v18i2.842>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2021). Enforced versus voluntary tax compliance: The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Kurniawan, A., & Pratiwi, N. (2022). Pengaruh digitalisasi pembayaran terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2: Studi di kota-kota besar Indonesia. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 10(1), 23–40. <https://doi.org/10.21002/jpi.v10i1.245>
- Mardiasmo. (2021). *Perpajakan: Edisi terbaru*. Andi Offset.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Hamilton, A. (2020). Broadening digital citizenship: Mobile access and economic inclusion. *Public Administration Review*, 80(3), 436–449. <https://doi.org/10.1111/puar.13153>
- Nugroho, R. (2022). *Administrasi publik kontemporer di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Stokosch, K. (2021). Co-production and the co-creation of value in public services. *Public Management Review*, 18(5), 640–654. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Palil, M. R., & Mustapha, A. F. (2021). Determinants of tax compliance in Asia: A case of Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 24(1), 7–32.
- Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu.
- Santoso, B., & Hermawan, D. (2022). Efektivitas metode demonstrasi digital dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat: Studi kuasi-eksperimen. *Jurnal Pendidikan Non-Formal*, 14(2), 89–105. <https://doi.org/10.17977/um040v14i22022p089>
- Siahaan, M. P. (2020). *Pajak daerah dan retribusi daerah berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah* (Ed. revisi). Rajawali Press.
- Simanjuntak, T. H., & Mukhlis, I. (2020). *Dimensi ekonomi perpajakan dalam pembangunan ekonomi*. RajaGrafindo Persada.
- Slemrod, J. (2022). Tax compliance and enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904–954. <https://doi.org/10.1257/jel.20181437>
- Tjandra, W. R. (2021). *Hukum keuangan negara* (Ed. ke-3). Grasindo.
- Widodo, A., & Prasetyo, H. (2023). Intervensi edukatif perpajakan berbasis komunitas dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2: Studi di Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 27(1), 44–62. <https://doi.org/10.22146/jkap.76320>