

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan denda terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kecamatan Kota Raja, dapat disimpulkan beberapa poin penting berdasarkan indikator-indikator implementasi kebijakan publik menurut Van Meter dan Van Horn, sebagai berikut:

##### **1. Standar & Sasaran Kebijakan**

Kebijakan denda administratif sebesar 2% telah diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kedisiplinan pembayaran PBB. Secara umum, kebijakan ini telah memberikan efek positif terhadap peningkatan kepatuhan, meskipun belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme komunikasi dan edukasi yang memadai.

##### **2. Sumber Daya**

Secara kuantitatif, jumlah staf dan anggaran sudah dianggap mencukupi untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam aspek pelatihan teknis bagi pelaksana serta belum optimalnya pemanfaatan fasilitas informasi dan teknologi digital untuk memperlancar proses pelaksanaan di lapangan.

##### **3. Komunikasi Antar Organisasi & Kegiatan Pelaksana**

Mekanisme koordinasi antara Bapenda, UPTD, dan aparat kelurahan masih bersifat informal dan belum terstruktur dengan baik. Komunikasi kepada wajib pajak sebagian besar dilakukan secara langsung oleh petugas pada saat penagihan, tanpa didahului oleh

kegiatan sosialisasi resmi. Hal ini menyebabkan informasi tentang denda belum tersebar secara merata dan menyeluruh.

#### **4. Disposisi atau Sikap Pelaksana**

Para pelaksana di lapangan menunjukkan sikap yang relatif positif terhadap kebijakan, meskipun pendekatan yang digunakan lebih mengedepankan cara-cara persuasif dan humanis. Di sisi lain, sebagian masyarakat mendukung kebijakan ini, namun masih ada yang merasa kebijakan tersebut belum adil atau belum dipahami sepenuhnya, terutama karena keterbatasan informasi dan kondisi ekonomi.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan denda di Kecamatan Kota Raja telah memberikan dampak terhadap meningkatnya kepatuhan, tetapi masih menghadapi tantangan dalam aspek edukasi, komunikasi formal, penguatan kapasitas pelaksana, dan pemanfaatan teknologi informasi.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, maka beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

### **1. Pentingnya Sosialisasi yang Terstruktur dan Berkelanjutan**

Pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah perlu menyelenggarakan sosialisasi secara resmi dan terjadwal kepada masyarakat maupun staf pelaksana di lapangan. Sosialisasi ini tidak

hanya terbatas pada pembagian SPPT, tetapi juga harus mencakup pemahaman tentang aturan denda, hak dan kewajiban wajib pajak, serta prosedur pembayaran. Sosialisasi juga perlu melibatkan tokoh masyarakat seperti ketua RT dan aparat kelurahan agar penyebaran informasi lebih luas dan efektif.

## 2. Peningkatan Kapasitas Pelaksana Melalui Pelatihan Teknis

Diperlukan adanya pelatihan teknis secara berkala bagi petugas pajak dan aparat UPTD agar memiliki pemahaman yang seragam serta keterampilan komunikasi yang baik. Hal ini penting untuk membangun kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan.

## 3. Pengembangan Aplikasi Digital Layanan PBB

Seiring dengan perkembangan teknologi, sangat disarankan agar Pemerintah Kota Kupang mengembangkan aplikasi layanan pembayaran PBB, termasuk pengelolaan denda. Aplikasi ini akan memudahkan wajib pajak dalam mengakses informasi tagihan, melakukan pembayaran secara daring, dan melihat riwayat pembayaran. Bagi staf pelaksana, aplikasi ini akan membantu proses input dan pengelolaan data secara real-time, sehingga meningkatkan efisiensi kerja dan akurasi data.

## 4. Pemberdayaan Ketua RT dan Tokoh Masyarakat

Sebagai garda terdepan dalam interaksi sosial masyarakat, ketua RT sebaiknya dilibatkan secara formal dalam kegiatan penyuluhan dan edukasi pajak. Mereka perlu diberikan pelatihan dasar terkait regulasi pajak agar dapat membantu menjelaskan kebijakan secara tepat kepada warga

#### 5. Evaluasi Berkala dan Umpan Balik Masyarakat

Pemerintah perlu membangun sistem evaluasi berkala yang melibatkan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan mendengarkan suara wajib pajak, kebijakan dapat disempurnakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat.