

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRATIF PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KOTA PADANG

Fajriendi Syaputra^{1,*} Yuliarti²

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

*Corresponding Author: fajriendisyputra1504@gmail.com

Abstract

The administrative sanction waiver policy for the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) is one of the initiatives undertaken by the Padang City Government to encourage taxpayer compliance and optimize local tax revenue. Although the policy has been implemented, several challenges continue to affect its implementation, making further study necessary. This study aims to analyze the implementation of the administrative sanction waiver policy for PBB-P2 in Padang City and to identify the factors influencing its implementation. This research employed a descriptive qualitative approach. The study involved nine informants, comprising three policy implementers from the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah) of Padang City and six taxpayers selected through purposive sampling. Data were collected through interviews and documentation, while data validity was ensured using source triangulation and technique triangulation. The findings indicate that the implementation of the policy has generally been carried out effectively in terms of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Policy information was disseminated through social media, the official website, and direct public outreach activities, supported by adequate resources and effective coordination among organizational units. However, several obstacles remain, including unequal dissemination of information, particularly among elderly taxpayers with limited access to digital media, low taxpayer awareness, and limited understanding of online payment procedures. Therefore, broader public outreach and continuous education regarding PBB-P2 payment procedures are needed to improve the implementation of the policy.

Keywords: Policy Implementation, PBB-P2, Administrative Sanction Waiver

Abstrak

Kebijakan penghapusan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Padang dalam mendorong kepatuhan wajib pajak sekaligus mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Meskipun kebijakan ini telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi pelaksanaannya sehingga perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian berjumlah sembilan orang yang terdiri atas tiga pelaksana kebijakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Padang dan enam wajib pajak yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berjalan cukup baik berdasarkan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penyampaian informasi dilakukan melalui media sosial, website, dan sosialisasi langsung kepada masyarakat, didukung oleh sumber daya dan koordinasi antarbidang yang memadai. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum meratanya penyebaran informasi kepada masyarakat, terutama kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam mengakses media digital, rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak, serta kurangnya pemahaman terhadap mekanisme pembayaran secara daring. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi yang lebih menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta edukasi mengenai tata cara pembayaran PBB-P2 agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, PBB-P2, Penghapusan Sanksi Administratif.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran wajib yang dipungut pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) yang digunakan untuk pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional (Putro & As'ari, 2023). Pajak dipungut oleh negara, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dengan berlandaskan undang-undang beserta aturan pelaksanaannya. Pajak daerah menurut Mardiasmo (2018:14) adalah suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau badan kepada pemerintah daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Munthe, Islamy, Aisyah, & Kurniawan, 2025).

Pemerintah Kota Padang telah menerapkan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB-P2, termasuk melalui kebijakan penghapusan sanksi administratif. Namun, capaian penerimaan pajak masih belum mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Kebijakan penghapusan sanksi administratif ini menjelaskan bahwa wajib pajak yang memiliki tunggakan hanya diwajibkan membayar pokok pajak tanpa dikenakan denda keterlambatan.

Sebagai respons terhadap masalah ini, Pemerintah Kota Padang mengeluarkan kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Kebijakan mengenai penghapusan sanksi administratif memiliki landasan hukum dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 56 Tahun 2021 yang merupakan dasar awal kebijakan pemberian keringanan kepada wajib pajak berupa penghapusan sanksi administratif. Kemudian Perwali tersebut mengalami perubahan melalui Peraturan Wali Kota Padang Nomor 15 Tahun 2023 yang mengatur kembali mekanisme dan ketentuan penghapusan

sanksi administratif PBB-P2 (Badan Pendapatan Daerah Pemerintahan Kota Padang, 2021).

Selain itu, mekanisme pemungutan pajak daerah, termasuk keringanan dan pembebasan sanksi administratif, diatur dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 8 Tahun 2024 yang mengatur lebih rinci mengenai tata cara pemungutan PBB-P2, termasuk pemberian keringanan, pengurangan, dan pembebasan sanksi administratif. Berdasarkan kerangka regulasi tersebut, Wali Kota Padang menetapkan Keputusan Wali Kota Padang Nomor 420 Tahun 2025 yang memberlakukan pembebasan sanksi administratif PBB-P2 pada periode 1 Juli sampai 31 Agustus 2025 (Badan Pendapatan Daerah Pemerintahan Kota Padang, 2021).

Dengan diberlakukannya kebijakan ini, diharapkan masyarakat membayar pajak pokok dan tunggakan tahun sebelumnya agar mencapai target yang telah ditetapkan. Namun, kenyataan di lapangan berbeda dengan harapan dari kebijakan ini, yang mana belum tercapainya target pajak tahunan seperti pada data tahun 2025, yang mana target penerimaan ditetapkan sebesar Rp92.136.105.037 dengan realisasi sebesar Rp76.332.342.305 atau sebesar 82,85 persen dari target.

Hasil wawancara awal yang dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Selain itu, perubahan mekanisme pelayanan perpajakan melalui pemanfaatan sistem digital seperti e-SPPT juga menimbulkan tantangan tersendiri. Digitalisasi pelayanan memang dapat meningkatkan efisiensi administrasi, namun dalam praktiknya tidak seluruh masyarakat

memiliki kemampuan maupun akses yang sama terhadap teknologi digital.

Kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 tidak hanya diterapkan di Kota Padang, tetapi juga di berbagai daerah dengan bentuk yang berbeda-beda. Di Kota Padang, kebijakan ini berupa pembebasan sanksi administratif atau denda keterlambatan pembayaran PBB-P2 tanpa menghapus pokok pajak yang harus dibayarkan wajib pajak. Tujuan utamanya adalah mendorong masyarakat untuk melunasi tunggakan pajak sekaligus meningkatkan penerimaan daerah.

Bentuk kebijakan tersebut memiliki kesamaan dengan Kabupaten Banyuwangi. Penelitian Wartonoadi dan Imaniar (2024) menunjukkan bahwa pemerintah daerah juga memberikan penghapusan denda PBB-P2 sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, di Provinsi DKI Jakarta, kebijakan yang diterapkan lebih luas karena tidak hanya memberikan pembebasan sanksi administrasi, tetapi juga keringanan pokok PBB-P2 bagi wajib pajak tertentu (Munthe dkk., 2025). Berbeda lagi dengan Kota Pekanbaru yang memberikan pengurangan besaran PBB-P2 sebagai bentuk keringanan kepada masyarakat selama masa pandemi Covid-19 (Putro & As'ari, 2023).

Meskipun bentuk kebijakan di setiap daerah berbeda, tujuan yang ingin dicapai pada dasarnya sama, yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan penerimaan PBB-P2. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi Kota Padang tidak jauh berbeda dengan daerah lain, terutama dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dan rendahnya kesadaran sebagian wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian

Nadimin (2024) yang menekankan pentingnya komunikasi dalam implementasi kebijakan serta penelitian Harefa (2016) yang menunjukkan bahwa sosialisasi dan kesadaran masyarakat masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan PBB-P2.

Mengenai hal tersebut, penelitian terdahulu terkait Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menunjukkan bahwa kajian yang dilakukan masih beragam dan cenderung berfokus pada aspek tertentu. Penelitian oleh Munthe dkk. (2025) dan Pradiska & Prayudi (2021) lebih menitikberatkan pada efektivitas kebijakan, sedangkan penelitian Wartonoadi dkk. (2024) serta Wilestari dan Ramadhani mengkaji pengaruh kebijakan terhadap kepatuhan wajib. Di sisi lain, penelitian Nadimin lebih menyoroti aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan, sementara Harefa serta Putro dan As'ari membahas kendala implementasi dan efektivitas pemungutan pajak. Dengan demikian, penelitian yang secara khusus membahas implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 secara menyeluruh dalam konteks Kota Padang masih terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya belum banyak mengkaji bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut berlangsung di lapangan, khususnya berkaitan dengan penyampaian informasi kebijakan kepada masyarakat, pemanfaatan sistem digital dalam pembayaran pajak, serta respons masyarakat terhadap kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2.

Berdasarkan penjelasan di atas menunjukkan bahwa persoalan yang dihadapi tidak semata-mata berkaitan dengan tingkat penerimaan pajak, tetapi juga berkaitan dengan proses implementasi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Sampai

saat ini belum diketahui secara mendalam bagaimana kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 dilaksanakan oleh organisasi pelaksana, bagaimana komunikasi kebijakan dilakukan kepada masyarakat, bagaimana ketersediaan sumber daya pendukung kebijakan, serta bagaimana struktur birokrasi mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut. Padahal pemahaman terhadap proses implementasi menjadi penting karena keberhasilan suatu kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan kebijakan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana pendekatan kualitatif menekankan pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial serta perilaku manusia melalui penyajian data yang bersifat deskriptif (Nadimin, 2024). Penelitian deskriptif kualitatif sendiri bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara sistematis dengan menekankan pada proses pengumpulan dan analisis data, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek yang diteliti (Pradiska & Prayudi, 2021).

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan sumber data primer dan data sekunder. Sumber data primer didapatkan pada wawancara dan dokumentasi ke Bapenda Kota Padang dan masyarakat Kota Padang. Bapenda Kota Padang merupakan sumber data primer karena menjadi instansi yang melaksanakan kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 sehingga memiliki informasi secara langsung mengenai proses implementasi kebijakan, mulai dari pelaksanaan, sosialisasi, hingga kendala yang dihadapi. Sementara itu, masyarakat Kota Padang sebagai wajib pajak merupakan sumber data primer karena menjadi sasaran kebijakan dan dapat memberikan informasi mengenai pengalaman, pemahaman, serta tanggapan terhadap pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari kedua pihak tersebut merupakan data primer karena dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama penelitian. Sedangkan sumber data sekunder didapatkan dalam bentuk laporan tahunan target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) tahun 2022 – 2025 asli dari daerah Kota Padang (Putro & As'ari, 2023).

Menurut John W. Creswell (2007), dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan purposive sampling, yaitu memilih individu atau lokasi penelitian secara sengaja karena mereka dianggap memiliki informasi yang relevan serta memahami fenomena yang sedang diteliti (Creswell, 2007). Informan penelitian meliputi Kepala Sub Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, Kepala Sub Bidang Penagihan dan Wajib Pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Putro & As'ari, 2023). Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan bahwa data mengenai

implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Padang benar-benar valid dan dapat dipercaya. Uji Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi Teknik (Movitaria, 2024). Analisis data adalah proses mengorganisir dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan untuk menarik kesimpulan. Analisis data menggunakan 4 tahapan yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Nadimin, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dipaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Padang. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pelaksana kebijakan di Bapenda Kota Padang dan wajib pajak sebagai sasaran kebijakan, serta didukung oleh dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian kemudian dianalisis berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan keberhasilan maupun hambatan implementasi suatu kebijakan melalui empat indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut menjadi dasar dalam menganalisis data hasil wawancara dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kebijakan serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya.

1. Implementasi Kebijakan Penghapusan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan

Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kota Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan mengenai Implementasi Kebijakan Penghapusan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kota Padang dapat dijabarkan dalam pembahasan sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang disesuaikan dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980).

a. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang telah dilaksanakan melalui berbagai media informasi. Bapenda Kota Padang memanfaatkan media sosial sebagai sarana utama penyebaran informasi kepada masyarakat, disertai pemasangan poster pada beberapa lokasi strategis. Pemanfaatan media sosial dipilih karena dinilai mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas serta sesuai dengan perkembangan penggunaan teknologi informasi saat ini. Selain itu, informasi mengenai kebijakan juga disampaikan melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda kepada masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi tersebut telah diterima dengan baik oleh sebagian masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan, dimana keduanya memperoleh informasi mengenai penghapusan sanksi administratif melalui media sosial. Salah seorang wajib pajak bahkan mengetahui informasi tersebut melalui anaknya yang memperoleh informasi dari media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa media sosial telah berfungsi sebagai media komunikasi yang

efektif dalam menjangkau sebagian masyarakat serta mendorong pemanfaatan kebijakan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh kelompok masyarakat. Ketiga informan dari Bapenda sama-sama menjelaskan bahwa kelompok masyarakat lanjut usia merupakan kelompok yang paling sulit menerima informasi mengenai kebijakan ini. Kondisi tersebut disebabkan oleh keterbatasan penggunaan telepon pintar, rendahnya akses terhadap media sosial, serta keterbatasan mobilitas sehingga informasi yang dipasang melalui poster juga tidak selalu dapat diketahui. Akibatnya, sebagian masyarakat hanya mengandalkan informasi dari mulut ke mulut.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara terhadap wajib pajak yang tidak mengetahui adanya kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Kedua informan menyatakan bahwa mereka tidak pernah memperoleh informasi mengenai kebijakan tersebut karena tidak menggunakan media sosial serta lebih fokus pada aktivitas pekerjaan sehari-hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun media sosial efektif menjangkau sebagian masyarakat, penyampaian informasi melalui media tersebut belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi informasi.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya kelompok wajib pajak yang telah mengetahui adanya kebijakan, namun memilih tidak memanfaatkannya. Kedua informan pada kelompok ini menjelaskan bahwa mereka telah mengetahui informasi mengenai penghapusan sanksi administratif,

namun beranggapan bahwa program tersebut hampir selalu diberikan setiap tahun sehingga pembayaran pajak dapat dilakukan pada kesempatan berikutnya. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan tersampainya informasi kepada masyarakat, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut mampu membangun pemahaman mengenai tujuan kebijakan sehingga dapat mendorong masyarakat untuk segera memanfaatkannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nadimin (2024) dan Wartonoadi dan Imaniar (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi dan sosialisasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administrasi PBB-P2. Kedua penelitian tersebut menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga kebijakan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh wajib pajak. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pentingnya komunikasi sebagai sarana penyampaian kebijakan. Namun, penelitian di Kota Padang menemukan kondisi yang lebih spesifik, yaitu sosialisasi melalui media digital belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia yang masih mengandalkan komunikasi secara langsung maupun melalui lingkungan sekitar.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Penyampaian informasi melalui media sosial, poster, dan sosialisasi telah mampu menjangkau sebagian besar masyarakat, tetapi masih terdapat kelompok masyarakat tertentu, khususnya lanjut usia

dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi informasi, yang belum memperoleh informasi secara memadai (Wartonoadi, Rahayu, & Imaniar, 2024). Dengan demikian, Bapenda Kota Padang perlu mengombinasikan media komunikasi digital dengan pendekatan komunikasi langsung agar penyebaran informasi mengenai kebijakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata.

b. Sumber Daya

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kepala Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah menjelaskan jumlah pegawai pada bidangnya telah mencukupi sehingga seluruh tugas dapat diselesaikan sesuai dengan target yang ditetapkan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer, jaringan internet (Wi-Fi), serta aplikasi e-SPPT yang digunakan dalam pelayanan PBB-P2 berada dalam kondisi baik sehingga dapat menunjang pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sisi pelayanan administrasi, sumber daya yang dimiliki Bapenda telah mampu mendukung implementasi kebijakan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa kondisi tersebut tidak sepenuhnya sama pada Bidang Penagihan dan Pemeriksaan. Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan serta Kepala Sub Bidang Penagihan menjelaskan bahwa pada saat kebijakan penghapusan sanksi administratif berlangsung terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran PBB-P2. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja pegawai meningkat sehingga jumlah personel yang tersedia terasa belum sepenuhnya mencukupi. Meskipun demikian, kendala tersebut masih dapat diatasi melalui kerja sama antarpegawai sehingga pelayanan

kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia bersifat situasional dan terjadi ketika volume pelayanan meningkat secara signifikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kepala Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah menjelaskan jumlah pegawai pada bidangnya telah mencukupi sehingga seluruh tugas dapat diselesaikan sesuai dengan target yang ditetapkan. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer, jaringan internet (Wi-Fi), serta aplikasi e-SPPT yang digunakan dalam pelayanan PBB-P2 berada dalam kondisi baik sehingga dapat menunjang pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sisi pelayanan administrasi, sumber daya yang dimiliki Bapenda telah mampu mendukung implementasi kebijakan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa kondisi tersebut tidak sepenuhnya sama pada Bidang Penagihan dan Pemeriksaan. Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan serta Kepala Sub Bidang Penagihan menjelaskan bahwa pada saat kebijakan penghapusan sanksi administratif berlangsung terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran PBB-P2. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja pegawai meningkat sehingga jumlah personel yang tersedia terasa belum sepenuhnya mencukupi. Meskipun demikian, kendala tersebut masih dapat diatasi melalui kerja sama antarpegawai sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia bersifat situasional dan terjadi ketika volume pelayanan meningkat secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wartonoadi dan Imaniar (2024) serta

Pradiska dan Prayudi (2021) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan PBB-P2 dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa ketersediaan aparatur yang memadai serta fasilitas pelayanan yang baik mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara optimal. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada tersedianya sumber daya yang mendukung implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang. Namun, penelitian ini menemukan kondisi yang lebih spesifik, yaitu meningkatnya beban kerja pada Bidang Penagihan selama kebijakan berlangsung serta masih adanya sebagian wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan sistem pembayaran berbasis digital, meskipun fasilitas yang disediakan oleh Bapenda telah memadai.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang dimiliki Bapenda Kota Padang pada dasarnya telah mampu mendukung implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kendala, terutama pada keterbatasan jumlah personel ketika terjadi lonjakan wajib pajak dan belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pembayaran berbasis digital. Oleh karena itu, selain mempertahankan kualitas sarana dan prasarana yang telah tersedia, Bapenda juga perlu mempertimbangkan strategi penguatan sumber daya manusia pada periode pelaksanaan kebijakan serta meningkatkan pendampingan kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan menggunakan layanan pembayaran secara elektronik (Pradiska & Prayudi, 2021).

c. Disposisi Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah menjelaskan seluruh pegawai memberikan respons yang positif terhadap pelaksanaan kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Menurut beliau, kebijakan tersebut memberikan manfaat bagi masyarakat karena mampu meringankan beban pembayaran pajak, sehingga pegawai berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Selain itu, antusiasme masyarakat selama kebijakan berlangsung juga dinilai cukup tinggi karena masyarakat merasa memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan. Beliau menjelaskan bahwa para pegawai memiliki komitmen yang sama dalam mendukung keberhasilan kebijakan. Antusiasme masyarakat terlihat dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran selama kebijakan berlangsung. Kondisi tersebut dibuktikan dengan meningkatnya persentase realisasi PBB-P2 Kota Padang pada tahun 2025 dibandingkan tahun sebelumnya. Menurut beliau, peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan memperoleh respons yang baik dari masyarakat dan menjadi motivasi bagi aparatur untuk terus memberikan pelayanan yang optimal.

Kepala Sub Bidang Penagihan juga memberikan penjelasan yang sejalan. Beliau menyampaikan bahwa seluruh pegawai menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing serta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat selama pelaksanaan kebijakan. Meningkatnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan kebijakan menjadi salah satu

indikator bahwa aparaturnya memiliki kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai.

Temuan dari pihak masyarakat juga menunjukkan hasil yang relatif sejalan. Wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan menilai bahwa pegawai Bapenda memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu ketika menjelaskan prosedur pembayaran maupun informasi mengenai kebijakan. Meskipun demikian, salah seorang wajib pajak menyampaikan bahwa terdapat beberapa informasi yang masih cukup sulit dipahami ketika dijelaskan oleh petugas, terutama mengenai mekanisme pembayaran secara online. Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap pelaksana sudah baik, namun kemampuan menyampaikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat masih perlu terus ditingkatkan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami secara lebih mudah.

Sementara itu, wajib pajak yang tidak mengetahui adanya kebijakan tidak dapat memberikan penilaian terhadap sikap pelaksana karena belum pernah berinteraksi secara langsung dengan Bapenda terkait kebijakan tersebut. Adapun wajib pajak yang mengetahui kebijakan tetapi tidak memanfaatkannya menjelaskan bahwa selama mereka meminta informasi kepada petugas Bapenda, pegawai memberikan penjelasan dengan baik, bersikap sopan, dan melayani masyarakat secara ramah. Dengan demikian, keputusan mereka untuk tidak memanfaatkan kebijakan bukan disebabkan oleh buruknya sikap aparaturnya, melainkan lebih dipengaruhi oleh pertimbangan pribadi dan kondisi masing-masing wajib pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wartono dan Imaniar (2024) serta Putro dan As'ari (2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan PBB-

P2 dipengaruhi oleh sikap dan komitmen aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa disposisi pelaksana yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan yang dilaksanakan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada sikap positif dan komitmen aparaturnya Bapenda Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Namun, penelitian ini menemukan kondisi yang lebih spesifik, yaitu meskipun sikap pelaksana telah dinilai baik oleh masyarakat, masih terdapat sebagian informasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak sehingga diperlukan komunikasi yang lebih efektif agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa disposisi pelaksana dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang telah berjalan dengan baik. Aparatur Bapenda menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap yang positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Putro & As'ari, 2023). Meskipun masih terdapat beberapa informasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh sebagian wajib pajak, kondisi tersebut lebih berkaitan dengan aspek komunikasi daripada sikap pelaksana. Oleh karena itu, disposisi aparaturnya dapat dikatakan telah menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan ini.

d. Struktur Birokrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah menjelaskan sebelum kebijakan dilaksanakan seluruh pegawai terlebih dahulu memperoleh arahan dari pimpinan melalui rapat. Dalam rapat tersebut dijelaskan mengenai isi kebijakan, dasar hukum, serta pembagian tugas masing-

masing bidang dan sub bidang. Menurut beliau, prosedur pelaksanaan kebijakan mudah dipahami karena seluruh ketentuan telah diatur secara jelas. Selain itu, pelaksanaan kebijakan tidak hanya menjadi tanggung jawab satu bidang, tetapi memerlukan kerja sama antarbidang agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan. Beliau menjelaskan bahwa setiap bidang memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing sesuai struktur organisasi Bapenda Kota Padang. Pembagian tugas tersebut membuat setiap pegawai memahami tanggung jawabnya sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lebih terarah. Menurut beliau, koordinasi antarbidang menjadi hal yang sangat penting karena keberhasilan implementasi kebijakan tidak dapat dicapai apabila masing-masing bidang bekerja sendiri-sendiri. Oleh karena itu, komunikasi internal dan koordinasi terus dilakukan selama kebijakan berlangsung agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan lancar.

Penjelasan tersebut diperkuat oleh Kepala Sub Bidang Penagihan yang menyampaikan bahwa pelaksanaan kebijakan telah mengikuti pembagian tugas yang telah ditetapkan oleh organisasi. Setiap pegawai bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing, sedangkan koordinasi dengan bidang lain tetap dilakukan apabila terdapat pekerjaan yang saling berkaitan. Hal tersebut menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang diterapkan mampu mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan.

Dari sisi masyarakat, wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan menjelaskan bahwa prosedur pelayanan relatif mudah

dipahami. Persyaratan yang diperlukan juga tidak rumit karena hanya membutuhkan dokumen dasar seperti KTP dan bukti pembayaran PBB-P2 sebelumnya. Selain itu, mereka menilai proses pembayaran menjadi lebih mudah karena telah tersedia berbagai alternatif pembayaran secara elektronik. Kemudahan tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah disusun secara sederhana sehingga memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan kebijakan.

Sementara itu, wajib pajak yang tidak mengetahui adanya kebijakan tidak dapat memberikan penilaian terhadap prosedur pelayanan karena belum pernah mengikuti proses pelaksanaan kebijakan tersebut. Demikian pula wajib pajak yang mengetahui kebijakan tetapi tidak memanfaatkannya belum menjalani seluruh tahapan pelayanan sehingga penilaiannya terhadap struktur birokrasi menjadi terbatas. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak menunjukkan adanya permasalahan pada struktur birokrasi, melainkan lebih disebabkan oleh keputusan wajib pajak untuk tidak memanfaatkan kebijakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wartonoadi dan Imaniar (2024) serta Munthe et al. (2025) yang menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang jelas serta koordinasi antarunit pelaksana merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang baik mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara efektif. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada adanya pembagian tugas dan koordinasi yang baik antarbidang dalam pelaksanaan kebijakan di Bapenda Kota Padang. Namun, penelitian ini menemukan kondisi yang lebih spesifik, yaitu koordinasi antarpelaksana didukung oleh penyampaian

arahan melalui rapat sebelum kebijakan dilaksanakan, sehingga setiap bidang dan subbidang memahami tugas serta tanggung jawabnya dalam mengimplementasikan kebijakan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang telah berjalan dengan baik. Kejelasan pembagian tugas, koordinasi antarbidang, serta adanya prosedur pelaksanaan yang dipahami oleh aparatur menjadi faktor yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Dari sisi masyarakat, prosedur pelayanan juga dinilai cukup sederhana sehingga memudahkan wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Munthe, Islamy, Aisyah, & Kurniawan, 2025).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penghapusan Sanksi Administratif PBB-P2 Di Kota Padang

Faktor pertama yang memengaruhi implementasi kebijakan adalah penyampaian informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bapenda Kota Padang, ketiga informan menjelaskan bahwa penyampaian informasi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Selama ini informasi mengenai penghapusan sanksi administratif telah disampaikan melalui media sosial, pemasangan poster, serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Akan tetapi, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memperoleh informasi tersebut, terutama masyarakat lanjut usia yang tidak menggunakan telepon pintar maupun media sosial serta masyarakat yang lebih banyak mengandalkan informasi dari lingkungan

sekitar. Kondisi tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan wajib pajak yang tidak mengetahui adanya kebijakan karena tidak memiliki akses terhadap media sosial dan lebih fokus pada aktivitas pekerjaan sehari-hari. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam menjangkau seluruh kelompok masyarakat melalui media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik penerima informasi.

Faktor kedua adalah kesadaran wajib pajak. Kepala Subbidang Penagihan menjelaskan bahwa selain penyampaian informasi, tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan juga menjadi faktor yang sangat memengaruhi implementasi kebijakan. Menurut beliau, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengetahui adanya kebijakan, tetapi memilih tidak segera memanfaatkannya karena menganggap program penghapusan sanksi administratif akan kembali diberikan pada tahun berikutnya. Selain itu, terdapat pula masyarakat yang lebih mengutamakan kebutuhan ekonomi lainnya sehingga pembayaran PBB-P2 ditunda. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tersampainya informasi belum tentu diikuti dengan pemanfaatan kebijakan apabila kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih rendah. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada pemerintah sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh partisipasi aktif masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan.

Faktor berikutnya adalah kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi pembayaran secara digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bapenda Kota Padang telah menyediakan berbagai kemudahan

pembayaran melalui sistem elektronik sehingga masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor pelayanan. Akan tetapi, tidak seluruh wajib pajak mampu memanfaatkan fasilitas tersebut. Beberapa informan mengaku masih mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran secara online karena belum terbiasa menggunakan layanan digital. Bahkan terdapat wajib pajak yang harus meminta bantuan kepada anggota keluarga atau tetangga untuk menyelesaikan proses pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan sistem pelayanan berbasis digital belum sepenuhnya diikuti oleh kemampuan seluruh lapisan masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, kemudahan layanan digital perlu diimbangi dengan pendampingan serta alternatif pelayanan yang tetap dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Nadimin (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan penghapusan sanksi administrasi PBB-P2 karena keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Munthe et al. (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh regulasi yang diterapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pelaksana serta respons masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Namun demikian, penelitian ini menemukan kondisi yang lebih spesifik, yaitu bahwa perkembangan pelayanan berbasis digital menjadi tantangan tersendiri bagi sebagian wajib pajak, khususnya masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Akan tetapi, keberhasilan implementasi kebijakan masih dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat, tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pelayanan berbasis digital. Ketiga faktor tersebut menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian agar kebijakan serupa pada masa mendatang dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dan mendorong peningkatan pemanfaatan kebijakan secara optimal (Nadimin, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan secara umum telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan empat indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun demikian, pada saat pelaksanaan kebijakan terjadi peningkatan beban kerja pada Bidang Penagihan akibat meningkatnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan. Dari aspek disposisi, aparatur Bapenda menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, pembagian tugas, koordinasi antarbidang, serta prosedur pelaksanaan yang jelas telah mendukung kelancaran implementasi kebijakan sehingga setiap pelaksana dapat menjalankan tugas

sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian, juga dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang. Faktor yang paling dominan adalah penyampaian informasi kepada masyarakat yang belum mampu menjangkau seluruh kelompok wajib pajak secara merata. Selain itu, tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan turut memengaruhi keputusan wajib pajak untuk memanfaatkan kebijakan. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa kebijakan serupa akan kembali diberikan pada tahun berikutnya sehingga pembayaran PBB-P2 dapat ditunda. Faktor lainnya adalah kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pembayaran berbasis digital yang belum merata, terutama pada masyarakat lanjut usia yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan pembayaran secara elektronik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan aparatur sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan.

Dari aspek komunikasi, Bapenda Kota Padang telah melaksanakan penyampaian informasi melalui berbagai media, seperti media sosial, pemasangan poster, serta kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Namun demikian, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam mengakses media sosial dan teknologi informasi. Dari aspek sumber daya, pelaksanaan kebijakan telah didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan secara umum telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan empat indikator implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun demikian, pada saat pelaksanaan kebijakan terjadi peningkatan beban kerja pada Bidang Penagihan akibat meningkatnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan kebijakan. Dari aspek disposisi, aparatur Bapenda menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, pembagian tugas, koordinasi antarbidang, serta prosedur pelaksanaan yang jelas telah mendukung kelancaran implementasi kebijakan sehingga setiap pelaksana dapat menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan penghapusan sanksi administratif PBB-P2 di Kota Padang. Faktor yang paling dominan adalah penyampaian informasi kepada masyarakat yang belum mampu menjangkau seluruh kelompok wajib pajak secara merata. Selain itu, tingkat kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan turut memengaruhi keputusan wajib pajak untuk memanfaatkan kebijakan. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa kebijakan serupa akan kembali diberikan pada tahun berikutnya sehingga pembayaran PBB-P2 dapat ditunda. Faktor lainnya adalah kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem pembayaran

berbasis digital yang belum merata, terutama pada masyarakat lanjut usia yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan pembayaran secara elektronik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan aparatur sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan.

Dari aspek komunikasi, Bapenda Kota Padang telah melaksanakan penyampaian informasi melalui berbagai media, seperti media sosial, pemasangan poster, serta kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Namun demikian, penyampaian informasi tersebut belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam mengakses media sosial dan teknologi informasi. Dari aspek sumber daya, pelaksanaan kebijakan telah didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2007. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. California: Sage Publications, Inc.
- Munthe, Esekiel, Bonita Tessa Islamy, Nanda Aisyah, and Septa Wahyu Kurniawan. 2025. "Analisis Implementasi Kebijakan Keringanan Pokok Dan Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Provinsi Dki Jakarta Tahun 2024." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Nadimin, Arni. 2024. "Komunikasi Aktor Implementor Kebijakan Penghapusan Sanksi Administrasi Piutang Pbb-P2 Pada Bapenda Kota Baubau." *Administratio : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 52.
- Pradiska, Komang Intan, and Made Aristia Prayudi. 2021. "Analisis Efektivitas Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng Terkait Pemungutan PBB-P2 Pada Masa Pandemi Covid-19." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.
- Putro, Febry Adi, and Hasim As'ari. 2023. "Efektivitas Implementasi Kebijakan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Akibat Dampak Covid-19 Tahun 2020-2022 di Kota Pekanbaru." *Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur* 341.
- Wartonoadi, Sri Rahayu, and Dimas Imaniar. 2024. "Implementasi Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2019 Tentang Penghapusan Denda Sanksi Administrasi Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Banyuwangi." *Jurnal Katarsis*.