



Model Pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Bandung

Fida Azzahra Puti Goci^{1*}, Abdul Rahman², Laksmi Fitriani³, Melati Dewi Asri⁴
^{1,2,3,4} Politeknik STIA LAN Bandung, Indonesia

Alamat: Jl. Hayam Wuruk No.34-38, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung,
Jawa Barat 40115

Korespondensi penulis: fidaapg@gmail.com*

Abstract. *This study examines the implementation of the Beres Sehari (Rengse Sapoe) service model for Land and Building Tax (Pajak Bumi dan Bangunan/PBB) at the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah/Bapenda) of Bandung City. The research employs a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews and documentation. Data analysis is conducted through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while source triangulation is used to ensure the validity and reliability of findings. The results reveal that human resource capacity and stable internet connectivity are key factors for achieving effective and efficient service delivery. Furthermore, the study highlights the importance of developing a dedicated Standard Operating Procedure (SOP) for the Rengse Sapoe service to ensure an organized, consistent, and accountable process. Sustainable service development is envisioned through the integration of other public services, including population administration, licensing, motor vehicle tax (PKB) payments, and community-focused activities such as low-cost bazaars. Such integration aims to enhance public accessibility to various essential services beyond PBB transactions. Despite these potentials, several challenges are identified, including the absence of formal documentation for the activities and limited outreach or socialization efforts to the public, which may hinder service optimization. To address these issues, the study recommends preparing formal activity proposals and implementing routine outreach programs to increase public awareness and participation. Overall, the findings contribute to understanding how localized public service innovations, such as Beres Sehari (Rengse Sapoe), can improve tax service delivery while simultaneously fostering public engagement in other administrative and community services. The study emphasizes the necessity of strengthening both operational and promotional strategies to ensure long-term service sustainability and greater societal benefits.*

Keywords: *Land and Building Tax, PBB Services, Rengse Sapoe*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji penerapan model layanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sementara triangulasi sumber digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia dan konektivitas internet yang stabil merupakan faktor kunci dalam mewujudkan layanan yang efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk layanan Rengse Sapoe guna menjamin proses yang terorganisir, konsisten, dan akuntabel. Pengembangan layanan berkelanjutan diharapkan melalui integrasi layanan publik lainnya, seperti administrasi kependudukan, perizinan, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), serta kegiatan berbasis masyarakat seperti bazar murah. Integrasi tersebut bertujuan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai layanan penting di luar transaksi PBB. Meskipun memiliki potensi, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, termasuk belum adanya dokumentasi resmi kegiatan dan terbatasnya upaya sosialisasi kepada masyarakat yang dapat menghambat optimalisasi layanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penyusunan proposal kegiatan secara formal serta pelaksanaan program sosialisasi rutin untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini berkontribusi pada pemahaman bagaimana inovasi layanan publik berbasis lokal, seperti Beres Sehari (Rengse Sapoe), dapat meningkatkan pelayanan pajak sekaligus mendorong keterlibatan masyarakat dalam layanan administrasi dan kegiatan kemasyarakatan lainnya. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan strategi operasional dan promosi untuk menjamin keberlanjutan layanan serta manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Kata kunci: Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan PBB, Rengse Sapoe

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumbangan dari warga kepada negara yang diatur oleh hukum. Pajak juga dapat dipahami sebagai transfer kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik yang dapat dilaksanakan secara wajib. Uang tersebut digunakan untuk membiayai kebutuhan atau kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) di Kota Bandung memiliki tanggung jawab dalam mengelola pajak yang dipungut di tingkat kota. Pajak Daerah merupakan salah satu komponen dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah Kota Bandung. Landasan hukum untuk pengelolaan pajak daerah ditetapkan melalui Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Aturan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dengan menerapkan daftar tertutup untuk pungutan daerah serta meningkatkan pengelolaan pajak daerah dengan ketentuan yang jelas terkait pemanfaatan hasil pendapatan daerah.

Adanya regulasi ini bertujuan untuk menyediakan kepastian hukum dengan melaksanakan daftar tertutup atas pungutan daerah serta memperbaiki pengelolaan pajak daerah melalui pengaturan yang tegas terkait penggunaan hasil pungutan daerah.

Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 06 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah, yang di dalamnya mencakup sembilan jenis pajak yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir, Pajak Penerangan Jalan, Pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Purnamasari et al., 2024).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penggunaan, dan/atau pemanfaatan tanah dan bangunan. PBB yaitu kewajiban finansial yang harus dibayar oleh pemilik tanah dan bangunan terkait dengan keberadaan aset tersebut. Pajak ini berperan penting dalam menciptakan keseimbangan sosial ekonomi, karena pajak ini mempengaruhi posisi sosial ekonomi pemilik, baik individu maupun badan hukum yang memiliki aset berupa tanah dan bangunan (Purnamasari et al., 2024).

Karena PBB bersifat terkait langsung dengan aset fisik, tarif pajak yang dikenakan ditentukan berdasarkan kondisi objek yang dikenai pajak, baik dari sisi luas, lokasi, maupun nilai pasar dari tanah dan bangunan tersebut. Penentuan tarif yang tepat ini menjadi penting untuk memastikan adanya keadilan dalam pemungutan pajak serta untuk menghindari adanya ketimpangan yang dapat merugikan salah satu pihak.

Pengaturan yang jelas mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), baik melalui peraturan daerah maupun undang-undang yang berlaku, sangat penting untuk mewujudkan

efisiensi dalam pengelolaan pajak daerah, serta menjamin hak dan kewajiban wajib pajak secara transparan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Mochamad Angga R. dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi desktop untuk pembayaran PBB di Kelurahan Tridayasakti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, keakuratan data, dan transparansi proses. Sistem berbasis digital tersebut mendukung akuntabilitas dalam pengelolaan pajak daerah, karena setiap transaksi tercatat dengan rapi dan terdokumentasi dengan baik, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan hasil pungutan pajak untuk pembangunan daerah.

| nama_provinsi | bps_nama_kabupaten_kota | jenis_mata_pajak | kategori | nilai_pajak | satuan |
|---------------|-------------------------|-------------------------|-----------|--------------|--------|
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 505193534229 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 500000000000 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 509748980383 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 500000000000 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 540905724406 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 670000000000 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 541994659671 | RUPIAH |
| JAWA BARAT | KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 550000000000 | RUPIAH |

Gambar 1 Jumlah Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung tahun 2020-2023

Sumber : Open Data Bandung

| bps_nama_kabupaten_kota | jenis_mata_pajak | kategori | nilai_pajak | satuan | tahun |
|-------------------------|-------------------------|-----------|--------------|--------|-------|
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 505193534229 | RUPIAH | 2020 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 500000000000 | RUPIAH | 2020 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 509748980383 | RUPIAH | 2021 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 500000000000 | RUPIAH | 2021 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 540905724406 | RUPIAH | 2022 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 670000000000 | RUPIAH | 2022 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | REALISASI | 541994659671 | RUPIAH | 2023 |
| KOTA BANDUNG | PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | TARGET | 550000000000 | RUPIAH | 2023 |

Gambar 2 Jumlah Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung tahun 2020-2023

Sumber : Open Data Bandung

| MATA PAJAK | TARGET | REALISASI | % |
|------------|-----------------|-----------------|--------|
| | 2024 | s.d 31-12-2024 | 2024 |
| | (Rp) | (Rp) | |
| PBB | 600.000.000.000 | 542.263.004.405 | 90,38% |

Gambar 3 Jumlah Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung tahun 2024

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

Berdasarkan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung serta Open Data Bandung, pendapatan dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung menunjukkan kenaikan dari tahun 2020 sampai 2023, tetapi di tahun 2024, pendapatan pajak tersebut tidak memenuhi sasaran yang ditetapkan.

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung yang kini berada di bawah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) mengalami peningkatan beban kerja yang signifikan, terutama sejak peralihan kewenangan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang sebelumnya memiliki lebih banyak pejabat struktural. Jumlah wajib pajak yang meningkat hingga 19.000 per tahun serta lonjakan kedatangan sekitar 5.000 orang pada bulan Mei menyebabkan tekanan tinggi terhadap proses pelayanan, terlebih dengan keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia. Akibatnya, proses administrasi tidak dapat diselesaikan secara efisien, bahkan dalam beberapa kasus memerlukan waktu hingga tiga bulan, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Sub Bidang PBB (wawancara, 23 Juli 2025). Kondisi tersebut mencerminkan apa yang disampaikan oleh Siburian, Pio, dan Sambul (2021), bahwa beban kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas organisasi dapat berdampak langsung pada menurunnya kinerja pegawai dan efektivitas layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas pelayanan perlu diiringi dengan penyesuaian beban kerja dan perbaikan lingkungan kerja agar kualitas pelayanan publik dapat terjaga secara optimal.

Standar hukum yang menjadi landasan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung mencakup beberapa regulasi, yaitu Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah; Peraturan Daerah Kota Bandung No. 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang telah disesuaikan melalui Peraturan Daerah No. 06 Tahun 2016; Peraturan Wali Kota Bandung No. 1405 Tahun 2016 tentang struktur organisasi, tugas, fungsi, dan prosedur kerja Bapenda; serta Peraturan Wali Kota No. 244 Tahun 2017 mengenai pedoman teknis dan proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) Bapenda menetapkan bahwa layanan seperti pengurangan, mutasi, dan keberatan dapat diselesaikan dalam waktu 30–45 menit, dalam praktiknya proses pelayanan seringkali berlangsung lebih dari 60 menit atau bahkan tidak selesai sesuai dengan tanggal yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).

Bapenda Kota Bandung memiliki fasilitas yang cukup memadai, namun ruang tunggu di Bapenda Kota Bandung kurang pencahayaan dan tidak ada AC.

Pelaksanaan kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung menghadapi kendala administratif, yaitu tidak tersedianya dokumen resmi atau data spesifik yang mencatat secara terpisah jumlah dan identitas wajib pajak yang

dilayani dalam kegiatan tersebut. Akibatnya, data pelayanan selama kegiatan Beres Sehari tercampur dengan data pelayanan PBB secara umum, sehingga menyulitkan proses evaluasi program secara akurat (Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB). Selain itu, layanan digital melalui Whatsapp Center yang disediakan Bapenda juga dinilai belum optimal, karena hanya beroperasi pada hari kerja dan tidak tersedia selama 24 jam, sehingga membatasi aksesibilitas dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat (Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB).

Berdasarkan observasi awal, pelaksanaan program Beres Sehari (Rengse Sapoe) yang diinisiasi oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung menunjukkan adanya sejumlah kendala dalam hal efektivitas sosialisasi dan keberlanjutan kegiatan. Meskipun program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan pajak kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau akses ke kantor Bapenda, upaya penyebaran informasi masih belum optimal. Sosialisasi yang dilakukan terpantau hanya melalui satu atau dua unggahan di akun Instagram resmi Bapenda dan belum mencakup informasi yang komprehensif mengenai waktu, lokasi, serta mekanisme layanan yang tersedia. Selain itu, berdasarkan temuan awal di lapangan, program ini belum dilaksanakan secara berkala, melainkan hanya dijalankan pada periode tertentu, seperti menjelang jatuh tempo pembayaran pajak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kontinuitas dan jangkauan program terhadap masyarakat Kota Bandung masih terbatas, sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut terkait strategi pelaksanaan dan pendekatan komunikasinya.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung perlu mempertimbangkan beberapa langkah strategis, seperti penambahan sumber daya manusia untuk menangani lonjakan wajib pajak, implementasi teknologi digital untuk mempermudah proses administrasi, serta pengaturan jadwal kedatangan wajib pajak yang lebih terstruktur. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan proses pengelolaan PBB menjadi lebih efisien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak di Kota Bandung.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sub bagian PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung meluncurkan program Beres Sehari (Rengse Sapoe). Program ini mempercepat pelayanan PBB per wilayah kelurahan yang memungkinkan penyelesaian dalam satu hari. Program ini direncanakan sebelum jatuh tempo antara Juni – September. Dalam kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe), PBB melayani beberapa keperluan yakni Permohonan Pengurangan, Permohonan Pembetulan, Permohonan Mutasi Sebagian, Permohonan Salinan SPPT, Permohonan OP Baru, dan Permohonan Buka Blokir.

Kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) yang diselenggarakan oleh Bapenda Kota Bandung di berbagai kecamatan selama periode Mei hingga Agustus merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Program ini tidak hanya mendekatkan akses layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada masyarakat melalui lima Unit Pelaksana Teknis (UPT), tetapi juga memberikan kemudahan administratif yang berdampak langsung pada perilaku kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rachmat Hidayat dan Suci Rahma Wati, yang menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam membayar PBB. Menurut mereka, semakin tinggi tingkat kesadaran, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu. Program Rengse Sapoe yang menyediakan pelayanan pembetulan data, pengurangan, keberatan, mutasi, hingga pendaftaran objek pajak baru berkontribusi langsung dalam membentuk kesadaran tersebut, terutama dengan memberikan pengalaman layanan yang cepat, terbuka, dan mudah dijangkau.

Dengan menjangkau masyarakat secara langsung di wilayah kecamatan, program ini menjawab kendala akses dan keterbatasan waktu yang selama ini dapat menurunkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, kegiatan Rengse Sapoe dapat dipandang sebagai implementasi nyata dari konsep peningkatan kesadaran wajib pajak sebagaimana dijelaskan dalam artikel tersebut, sekaligus sebagai bagian dari pendekatan pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan pajak.



Gambar 4 Sosialisasi Rengse Sapoe di Instagram

Sumber : Instagram Bapenda Kota Bandung



Gambar 5 Pelaksanaan Rengse Sapoe

Sumber : Bapenda Kota Bandung

Program yang diberi nama “Rengse Sapoe” ini menyediakan pengalaman yang berbeda karena masyarakat dapat membayar pajak dan akan selesai saat itu juga. Pelayanan pada kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) ini meningkatkan kepuasan masyarakat karena tidak perlu menunggu lama dalam menunggu hasilnya, yang mana bisa memakan waktu sampai 3 bulan.

| | | | | | | | |
|----|------------|------------|----------------------|----------------------|------------------------|------------|-------|
| 05 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | IRFAN KARIMA DUA | MUTASI | 09/07 |
| 06 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | AGUS MULIA SUSANTO IR | MUTASI | 09/07 |
| 07 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | IBU | SAUNAN | 09/07 |
| 08 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | ELIS KHAIJAN NGA SETI | MUTASI | 09/07 |
| 09 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | MARIE ARI WIDYAWATI | SAUNAN | 09/07 |
| 10 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | ANDRI KUSALIH | SAUNAN | 09/07 |
| 11 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | RY ARDI | SAUNAN | 09/07 |
| 12 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | IRING | SAUNAN | 09/07 |
| 13 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | MARYATI NUKHANTI | PEMBETULAN | 09/07 |
| 14 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | ASE SUPRIANAN | SAUNAN | 09/07 |
| 15 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | MIMIN NULYANAH | KEBERATAN | 09/07 |
| 16 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | TEGUS SUPRIYANTO | PEMBETULAN | 09/07 |
| 17 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | RAMADHAN H | SAUNAN | 09/07 |
| 18 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | NANNING RUSMAN | MUTASI | 09/07 |
| 19 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | SUJENI BUNTO | SAUNAN | 09/07 |
| 20 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | RIYAN MUBAROKAH | SAUNAN | 09/07 |
| 21 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | H MARTYDUS SH | SAUNAN | 09/07 |
| 22 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | BONIVASUS PURBA | MUTASI | 09/07 |
| 23 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | SARWIN | SAUNAN | 09/07 |
| 24 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | SARUS | SAUNAN | 09/07 |
| 25 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | FADILAH LAILA | MUTASI | 09/07 |
| 26 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | ASP KURNIAWAN | KEBERATAN | 09/07 |
| 27 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | RENAPATI | MUTASI | 09/07 |
| 28 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | EMER SARICIN | SAUNAN | 09/07 |
| 29 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | UCHENI NINGSI SIAHMANI | PEMBETULAN | 09/07 |
| 30 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | SUDIN | KEBERATAN | 09/07 |
| 31 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | YAHYA KOKAYAH | SAUNAN | 09/07 |
| 32 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | LIA | SAUNAN | 09/07 |
| 33 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | FAUZIATUL RAZAK | SAUNAN | 09/07 |
| 34 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | DEKI KURNIAWAN | SAUNAN | 09/07 |
| 35 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | PT BANK CENTRAL ASIA | SAUNAN | 09/07 |
| 36 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | WINDA UTIYAHATI | 09/07 | 09/07 |
| 37 | 09/07/2023 | 21/07/2023 | 20230000000000000000 | 02731300000000000000 | BIRKA ARIAN | MUTASI | 09/07 |

Gambar 6 Pelayanan Rengse Sapoe 2023

Sumber : Bapenda Kota Bandung

Pada tahun 2023, kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) dilaksanakan di kelurahan Ciseureuh, Sedang Serang, dan Bandung Kidul.

| | | | | | | | |
|-----|-----------------|------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------|
| 757 | 2024000001 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | ELIS TAMBILAH | Surat Masuk 349 | 09/08/2024 |
| 757 | 2024000001 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | KANTOR POS KP II | | |
| 757 | 2024000003 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | SUMIATI | 020438 | |
| 757 | 2024000115 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 027315000001701520 | HJ AYAT MARYATI | | |
| 757 | 2024000077 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | ABDULKOHIM | | |
| 757 | 2024000154 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | NOGI IMAM MINTARNO ING | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240009127 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | EMAN TASAMAWAN K | | |
| 757 | 20240009064 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | TATA ISKANDAR / AGUS | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240001538 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | H R ISAH | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240009047 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | MESET ACHMAD | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240009046 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | MOCH SUDJANA | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000100 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | AMRU HYDARI NAZIF | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000103 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | DRA UCU KUSMIYAH | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000107 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | TUKMIN | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000148 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | RYAN SOFYAN W | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000139 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | ARIEF HADYANTO | afrizal (kpk roadshow) | |
| 757 | 20240000151 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | ANTON SETIAWAN | donny | |
| 757 | Surat Masuk 299 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | ISTANA PLAZA | Pengajuan Keringanan Pembayaran PBB | |
| 757 | Surat Masuk 298 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | YATI SUMIATI | | |
| 757 | Surat Masuk 300 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | BIP | Pengajuan Keringanan Pembayaran PBB | |
| 757 | 2024000183 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02730100000000000000 | ZURNI MA NOKOR | | |
| 757 | 20240004012 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02730100000000000000 | PT SUNSON TEXTILE MANUFACTURER | | |
| 757 | 2024000155 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 027315000100040490 | DADAN HAMDANI | | |
| 757 | 20240000667 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02730100000000000000 | H ENDIENG ANDIJASARA | | |
| 757 | 20240000167 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02730000000000000000 | RIFFI NUBAB | | |
| 757 | 20240000004 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02730000000000000000 | YAYAT RUCHYAT DIR | | |
| 757 | 20240000187 | 09/08/2024 | 20240000000000000000 | 02732000000000000000 | R RIFAN ANHARUZZAMAN | | |

Gambar 7 Pelayanan Rengse Sapoe 2024

Sumber : Bapenda Kota Bandung

Pada tahun 2024, kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) diselenggarakan dalam rangkaian acara KPK Roadshow di Gedung Sate Bandung sebagai bagian dari upaya pelayanan

publik yang inovatif oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung. Program ini tergolong masih baru karena belum genap tiga tahun sejak diresmikan, namun telah berhasil menarik perhatian masyarakat, khususnya mereka yang mengalami kesulitan dalam menjangkau kantor Bapenda, memiliki keterbatasan waktu, atau membutuhkan pelayanan secara cepat. Hal ini dikarenakan konsep pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) memungkinkan Bapenda untuk hadir langsung ke kantor-kantor kelurahan di seluruh wilayah Kota Bandung. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe), mengidentifikasi hambatan serta upaya yang telah dilakukan dalam pelaksanaannya, dan merumuskan model pelayanan yang lebih efektif dan efisien guna meningkatkan aksesibilitas serta kualitas layanan Bapenda kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini bertujuan untuk menguraikan konsep-konsep dan teori yang relevan sebagai landasan dalam menganalisis model pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Salah satu teori utama yang digunakan adalah teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teori ini relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, termasuk dalam konteks pelayanan perpajakan yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat di luar kantor. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini berupaya mengidentifikasi keunggulan maupun kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan Rengse Sapoe yang bersifat mobile dan terdesentralisasi.

Beberapa penelitian terdahulu turut dijadikan rujukan untuk memperkuat landasan teoritis dan metodologis penelitian ini. Misalnya, penelitian oleh Utomo et al. (2022) mengenai implementasi sistem informasi SIMPEL PBB di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan PBB. Penelitian lainnya oleh Ekawati dan Subadi (2020) menyoroti efektivitas mobil keliling dalam pemungutan PBB-P2 di Kabupaten Tabalong, meskipun masih ditemukan kendala dalam pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. Selanjutnya, Angga et al. (2023) mengembangkan aplikasi pembayaran PBB berbasis desktop di Kelurahan Tridayasakti, sementara Hirawan dan Nurasiatin (2023) membahas mekanisme pembayaran PBB-P2 di Bapenda Kabupaten Subang melalui berbagai saluran seperti kantor pos, bank, dan gerai ritel.

Dari keempat penelitian tersebut, terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Kesamaannya terletak pada fokus terhadap inovasi pelayanan PBB, namun berbeda dari sisi lokus, metode, serta pendekatan pelayanan yang digunakan. Penelitian sebelumnya umumnya menitikberatkan pada digitalisasi layanan dan mekanisme pembayaran di kantor atau secara daring, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan langsung di luar kantor dalam bentuk kegiatan jemput bola melalui program Rengse Sapoe. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menyoroti efektivitas pelayanan PBB berbasis kunjungan lapangan secara langsung sebagai alternatif pendekatan pelayanan publik yang lebih inklusif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda Kota Bandung. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berupaya mendeskripsikan kondisi empiris secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, dalam kurun waktu Maret hingga Juli, dengan harapan mendapatkan data yang mendalam dan komprehensif tentang pelaksanaan Rengse Sapoe. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, sedangkan pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling dengan mempertimbangkan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan maupun pihak penerima layanan. Informan penelitian ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Informan Penelitian

| No | Uraian | Alasan |
|----|-------------------|---------------------------------------|
| 1 | Kepala PAD 2 | Merumuskan kebijakan pelayanan |
| 2 | Kepala Bagian PBB | Mengawasi kegiatan pelayanan |
| 3 | Pegawai Pelayanan | Melaksanakan aturan terkait pelayanan |
| 4 | Wajib Pajak | Mendapatkan pelayanan |

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data bertujuan menyederhanakan dan mengorganisasikan informasi agar lebih fokus, diikuti penyajian data dalam bentuk narasi atau tabel untuk mempermudah interpretasi, lalu dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang bersifat verifikatif dan reflektif agar tetap konsisten dengan

konteks penelitian (Miles & Huberman, 2014). Untuk menjaga keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu memeriksa informasi melalui beragam narasumber dan dokumen pendukung yang berbeda waktu dan metode (Sugiyono, 2015). Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran utuh mengenai efektivitas pelayanan Rengse Sapoe dalam meningkatkan akses pembayaran PBB bagi masyarakat Kota Bandung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Rengse Sapoe

Proses pelaksanaan Rengse Sapoe

Program Rengse Sapoe pertama kali dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2023, bertepatan dengan acara Road Show Bus KPK di Kota Bandung. Kegiatan ini merupakan bentuk inovasi pelayanan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung dalam rangka mempermudah masyarakat dalam mengurus kewajiban perpajakan. Rengse Sapoe diselenggarakan di lima wilayah berbeda yang menyesuaikan dengan lokasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) di kelurahan setempat, sehingga lebih dekat dan mudah diakses oleh wajib pajak.

Pelaksanaan program Rengse Sapoe yang dilakukan pada masa jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yakni antara bulan Juni hingga September, serta pemberian layanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari, secara langsung relevan dengan temuan artikel oleh Tan Kim Hek dan Petrus Gani (2023). Dalam artikel tersebut, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan, dan kesadaran wajib pajak merupakan faktor signifikan yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Inovasi Rengse Sapoe, yang menyederhanakan proses seperti pembetulan data, pengurangan, keberatan, mutasi, permintaan salinan SPPT, dan pendaftaran objek baru dalam satu hari, secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan argumen dalam artikel bahwa kualitas pelayanan pajak yang cepat, efisien, dan sesuai harapan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan. Selain itu, kehadiran layanan ini di masa jatuh tempo pembayaran menunjukkan upaya strategis pemerintah daerah dalam mendorong kesadaran dan ketepatan waktu pembayaran pajak oleh masyarakat. Pelaksanaan Rengse Sapoe, sebagai berikut:



Gambar 8 Pelayanan Rengse Sapoe 2024

Sumber : Bapenda Kota Bandung

Alur pelayanan yang dilakukan

Alur pelayanan dalam kegiatan Beres Sehari (Rengse Sapoe) diawali dengan proses registrasi dan absensi oleh wajib pajak, yang mencakup pencatatan identitas, alamat, serta tanda tangan sebagai bentuk kehadiran dan verifikasi data. Setelah tahap awal tersebut, wajib pajak diminta untuk mengisi formulir dan melengkapi dokumen pendukung sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Selanjutnya, proses pelayanan akan dilakukan oleh petugas, sementara wajib pajak menunggu hingga layanan selesai. Apabila terdapat pertanyaan atau kendala selama proses berlangsung, petugas yang bertugas akan memberikan bantuan dan penjelasan secara langsung kepada wajib pajak. Seluruh layanan yang disediakan dalam program ini bersifat gratis dan tidak dipungut biaya, sebagaimana diinformasikan melalui akun resmi Instagram Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung.

Perubahan dibandingkan pelayanan sebelumnya

Sebelumnya, layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung hanya dapat diakses melalui Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), sehingga menyulitkan sebagian wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu dan akses. Untuk mengatasi kendala tersebut, Bapenda Kota Bandung mengambil langkah strategis dengan menghadirkan layanan langsung di tingkat kelurahan melalui program Beres Sehari (Rengse Sapoe). Pendekatan ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perpajakan, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu karena seluruh proses administrasi dapat diselesaikan dalam satu hari. Dengan adanya layanan ini, wajib pajak tidak lagi perlu mengunjungi kantor Bapenda secara langsung untuk menyelesaikan kewajibannya terkait PBB. Informasi ini diperoleh melalui

wawancara mendalam dengan pihak Bapenda, salah satunya Kepala Sub Bidang PBB, yang dilakukan pada tanggal 23 Juli 2025.

Hambatan dalam pelaksanaan Rengse Sapoe

Kendala Teknis

Kendala yang dihadapi oleh Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam menjalankan pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) berkaitan dengan koneksi internet yang tidak stabil. Permasalahan ini berdampak pada keterlambatan dalam proses entri data dan pelaksanaan verifikasi, sehingga dibutuhkan respons cepat dari petugas agar pelayanan tetap dapat berlangsung sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB, sebagai berikut: “Biasanya sih kendala jaringan, kadang lemot” (Wawancara tanggal 23 Juli 2025).

Kendala Sumber Daya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan layanan Rengse Sapoe, seperti yang dialami oleh Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung dengan hanya melibatkan delapan petugas, menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, terutama saat permintaan tinggi. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB, sebagai berikut: “Untuk sdm kita kurang personil aja, cuman 8 orang saat pelaksanaan Rengse Sapoe” (Wawancara tanggal 23 Juli 2025). Namun, jika mengacu pada hasil penelitian Ridhwan Nafi'i dan Bambang Suryono (2021), kualitas pelayanan meskipun penting secara administratif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, kendala pelayanan seperti kekurangan personel belum tentu secara langsung menurunkan tingkat kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti sanksi atau kesadaran wajib pajak justru lebih berperan dalam mendorong kepatuhan, sementara perbaikan kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk mendukung efisiensi dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak

Kendala Anggaran

Sub Bidang PBB tidak mengalami masalah dalam hal anggaran untuk pelaksanaan kegiatan Rengse Sapoe, karena kegiatan tersebut tidak memerlukan anggaran khusus. Pelayanan dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang sudah ada, baik dari segi tenaga kerja maupun fasilitas pendukung. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Sub

Bidang PBB, sebagai berikut: “Rengse Sapoe tidak pakai anggaran, jadi tidak ada RAB” (Wawancara tanggal 23 Juli 2025).

Standar Operasional Pelayanan

Standar Operasional Pelayanan di Badan Pendapatan Kota Bandung memiliki standar hukum pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung yaitu: (Faturrohman et al., 2024)

- a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 mengenai Pajak dan Retribusi Daerah;
- b. Peraturan Daerah Kota Bandung No. 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, yang telah disesuaikan oleh Peraturan Daerah Kota Bandung No. 06 Tahun 2016 mengenai Perubahan Peraturan Daerah Kota Bandung No. 20 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
- c. Peraturan Wali Kota Bandung No. 1405 Tahun 2016 mengenai Struktur, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Prosedur Kerja Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bandung;
- d. Peraturan Wali Kota No. 244 Tahun 2017 mengenai Pedoman Teknis dan Proses Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.

Namun, Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung hanya memiliki Standar Operasional Standar (SOP) secara umum, bukan khusus untuk pelayanan Rengse Sapoe. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB, sebagai berikut: “Kita cuman punya SOP secara umum, untuk pelayanan Rengse Sapoe sendiri belum ada.” (Wawancara tanggal 23 Juli 2025).



Gambar 9 SOP umum layanan mutasi objek PBB di Bapenda Kota Bandung

Sumber : Bapenda Kota Bandung

Strategi dan Upaya dalam meningkatkan pelayanan

Sosialisasi kepada masyarakat

Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung mengenai pelaksanaan Rengse Sapoe dilakukan melalui platform media sosial, terutama

dengan mengunggah konten kegiatan di akun resmi Instagram. Dengan unggahan tersebut, Bapenda memberikan informasi terkait lokasi, waktu, serta dokumentasi pelaksanaan kegiatan sebagai upaya publikasi kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB, sebagai berikut: “Sosialisasi yang kita lakukan itu lewat Instagram, untuk jadwal postingan minimal 1 hari 1 postingan” (Wawancara tanggal 23 Juli 2025).



Gambar 10 SOP umum layanan mutasi objek PBB di Bapenda Kota Bandung

Sumber: Instagram @bdg.bapenda

Pengembangan berkelanjutan

Pengembangan pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) oleh Sub Bidang PBB Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mencerminkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan integratif lintas sektor. Pada tahun 2025, rencana pengembangan tersebut mencakup penambahan jenis layanan seperti kependudukan, perizinan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta penyelenggaraan bazar murah, yang akan dilaksanakan di Gasmin Antapani pada bulan Agustus dan September. Namun, berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bidang PBB sebagai berikut: “Tahun ini kita rencananya tidak hanya rengse sapoe tapi diintegrasikan dengan pelayanan kependudukan, perizinan, pembayaran PKB dan bazar murah. Tapi dilaksanakan di Gasmin Antapani, karena kelurahan pasti tidak bisa nampung. Namun, pelayanannya belum tentu beres dalam 1 hari karena beda pengurusnya, kita hanya kerja sama” (23 Juli 2025), pelaksanaan layanan ini tidak seluruhnya dapat diselesaikan dalam satu hari karena melibatkan kerja sama dengan pihak lain di luar

instansi Bapenda. Kendati demikian, strategi integrasi layanan ini selaras dengan hasil penelitian Vivi Afriani, Rindy Citra Dewi, dan Deni Saputra, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Layanan yang terorganisasi, mudah diakses, dan bersifat kolaboratif berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan demikian, pengembangan program Rengse Sapoe tidak hanya menjadi bentuk inovasi teknis dalam pelayanan PBB, tetapi juga berperan sebagai instrumen strategis dalam mendorong kepatuhan pajak berbasis pelayanan yang adaptif dan partisipatif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) PBB di Bapenda Kota Bandung telah sesuai dengan lima dimensi pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Pada aspek keandalan, layanan telah berjalan sesuai janji dengan menyelesaikan administrasi PBB dalam satu hari. Aspek jaminan juga telah diterapkan melalui SOP umum, meskipun belum tersedia SOP khusus untuk Rengse Sapoe. Fasilitas fisik tergolong memadai, namun jaringan internet masih menjadi kendala. Dari sisi empati, penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi telah dilakukan, meskipun kontennya masih terbatas. Adapun aspek ketanggapan tercermin dari hadirnya program ini sebagai respons atas kebutuhan masyarakat. Meski demikian, aspek penampilan, jaminan, dan empati masih perlu ditingkatkan guna mendorong kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Selain itu, pelaksanaan program Rengse Sapoe tidak menghadapi hambatan dari sisi anggaran. Sub Bidang PBB melaksanakan program ini tanpa menggunakan alokasi dana khusus, melainkan memanfaatkan sumber daya yang telah tersedia, baik dari segi personel maupun fasilitas penunjang. Efisiensi ini menunjukkan bahwa program Rengse Sapoe cukup adaptif dan dapat dijalankan secara berkelanjutan tanpa membebani anggaran tambahan pemerintah daerah.

Adapun untuk pengembangan pelayanan ke depan, Sub Bidang PBB telah merencanakan ekspansi jenis layanan yang akan disediakan dalam program ini pada tahun 2025. Rencana tersebut mencakup layanan kependudukan, perizinan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta penyelenggaraan bazar murah. Pelaksanaan layanan tambahan ini dijadwalkan pada bulan Agustus dan September 2025. Namun, perlu dicatat bahwa layanan-layanan baru tersebut belum tentu menggunakan pendekatan "beres sehari"

atau Rengse Sapoe secara penuh, karena dilaksanakan melalui kerja sama lintas instansi yang memiliki kewenangan dalam bidang pelayanan masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran untuk pengembangan model pelayanan Beres Sehari (Rengse Sapoe) di Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan internet melalui penambahan bandwidth, pemeliharaan berkala, dan penggunaan perangkat yang lebih andal. Kedua, optimalisasi sosialisasi program dapat dilakukan dengan mengunggah informasi secara rutin di Instagram dan menyediakan konten visual seperti video dokumentasi dan infografis alur layanan. Ketiga, disarankan agar Bapenda menyusun SOP khusus untuk Rengse Sapoe sebagai pedoman operasional resmi. Keempat, penambahan jumlah petugas diperlukan guna mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean. Terakhir, penting bagi Bapenda menyusun proposal kegiatan sebagai dasar perencanaan dan evaluasi program secara sistematis.

DAFTAR REFERENSI

- Dewi, M. A., & Ramadhan, I. (2023). Inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi digital dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(1), 55–66.
- Erna, & Wahyu. (2020). Efektivitas mobil keliling dalam rangka pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan. *Jurnal ...*, 3, 905–920.
- Faturohman, F., Rizal, L. F., & Alamsyah, T. (2024). Optimalisasi pendapatan Badan Layanan Umum Daerah Kota Bandung terhadap retribusi parkir perspektif siyasah maliyah. *UNES Law Review*, 6(4), 10807–10820. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4.2057>
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh pengetahuan, kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak PBB di Kecamatan Patumbak. *Jesya*, 6(1), 1001–1006. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1002>
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. *Owner*, 6(4), 4009–4020. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1068>
- Hirawan, Z., & Nurasiatin, D. (2023). Mekanisme pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Subang. *The World of Financial Administration Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.37950/wfaj.vi.1660>
- Nafi'i, R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(5), 1–14.

- Prasetyo, B., & Lestari, R. (2022). Pengaruh sosialisasi dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Pajak*, 9(2), 134–142.
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. *Owner*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Putra, Y., & Nurhadi, A. (2021). Analisis efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan melalui pelayanan terpadu. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–57.
- R, M. A., Nilma, N., & Hikmah, R. (2023). Aplikasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Tridayasakti berbasis desktop. *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, 7(1), 36–42. <https://doi.org/10.30998/semnasristek.v7i1.6243>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Afriani, V. (2022). Dampak sosialisasi perpajakan, pemahaman wajib pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Sari, L. P., & Handayani, T. (2022). Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB melalui inovasi pelayanan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 150–162.
- Siburian, M. S., Pio, R. J., & Sambul, S. A. P. (2021). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatera Utara. *Productivity*, 2(5), 370–377.
- Wibowo, H., & Kurniawan, A. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di daerah perkotaan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(3), 211–220.