



PEMERINTAH KOTA BONTANG  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jalan MH. Thamrin RT. 05 No. 14, Bontang Utara, Bontang, Kalimantan Timur 75311  
Telepon (0548) 21301 Faksimile (0548) 21152  
Laman bapenda.bontangkota.go.id, Pos-el [bapenda.pemkotbontang@gmail.com](mailto:bapenda.pemkotbontang@gmail.com)

---

LAPORAN KEGIATAN  
INOVASI PELAYANAN PAJAK MELALUI PROGRAM BAPENDA  
MENGAJAR (BAJAR) DAN JEMPUT BOLA PBB P2  
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BONTANG  
TAHUN 2026

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang melakukan inovasi pelayanan melalui integrasi program Bapenda Mengajar (BAJAR) dan Jemput Bola (JEBOL).

Program BAJAR difokuskan pada edukasi dan peningkatan literasi perpajakan, sedangkan JEBOL merupakan bentuk pelayanan langsung kepada wajib pajak melalui pendekatan jemput bola, meliputi pembayaran, konsultasi, dan pemutakhiran data. Berdasarkan hasil pelaksanaan di beberapa Kelurahan seperti Kelurahan Tanjung Laut, Berebas Tengah, Api-Api, Bontang Baru, dan Guntung, ditemukan bahwa permasalahan utama terletak pada validitas data, distribusi SPPT, serta rendahnya pemahaman wajib pajak.

Untuk itu, melalui program inovasi BAJAR dan JEBOL menjadi ini merupakan strategi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud:

Mewujudkan pelayanan pajak daerah yang lebih dekat, cepat, dan responsif melalui inovasi BAJAR dan JEBOL.

Tujuan:

1. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2

2. Meningkatkan akurasi data objek dan subjek pajak.
3. Mempermudah akses layanan pembayaran dan konsultasi.
4. Mendorong digitalisasi transaksi pajak daerah.
5. Mengoptimalkan realisasi PAD Kota Bontang.

## B. Pelaksanaan Kegiatan

### 1 Lokasi dan Sasaran

Kegiatan Jebol dilaksanakan di 15 kelurahan sedangkan kegiatan Bajar dilaksanakan di 8 kelurahan. Dengan sasaran Ketua RT, Masyarakat/Wajib Pajak, ASN.

### 2. Bentuk Inovasi Pelayanan

#### a. BAJAR (Bapenda Mengajar):

- Edukasi PBB-P2
- Sosialisasi perpajakan
- Diskusi langsung dengan RT dan masyarakat

#### b. JEBOL (Jemput Bola):

- Pembayaran PBB-P2 di lokasi
- Konsultasi perpajakan
- Pemutakhiran data objek pajak
- Fasilitasi pembayaran non-tunai

## C. Hasil Kegiatan

### 1. Temuan Permasalahan Utama

Berdasarkan hasil kegiatan di lapangan, ditemukan permasalahan yang relatif sama di seluruh wilayah, antara lain:

1. Data PBB tidak akurat (ganda, belum update, tumpang tindih)
2. Distribusi SPPT tidak tepat sasaran akibat perubahan wilayah RT
3. Perubahan kepemilikan belum terupdate dalam sistem
4. Ketidakesesuaian nilai PBB dengan kondisi riil objek
5. Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap mekanisme pembayaran dan denda

Berdasarkan data dari Laporan Hasil Jebol SPPT PBB 2025 - 2026 (data terlampir) terdapat catatan pertumbuhan yang signifikan pada layanan per transaksi dan partisipasi pada beberapa kelurahan jika dibandingkan tahun 2025. Program di tahun 2026 berhasil menjangkau lebih banyak Wajib Pajak (WP) dibandingkan akumulasi dua tahap JEBOL pada tahun 2025 yang hanya mencapai 1.394 orang. Nilai pembayaran yang berhasil tercatat pada tahun 2026 menunjukkan peningkatan dibandingkan total realisasi tahun 2025 yang berada di angka Rp 307 Juta. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi BAJAR dan JEBOL berhasil meningkatkan kesadaran WP untuk membayar tunggakan dengan nominal yang lebih besar.

## 2. Keberhasilan Digitalisasi

Jika pada 2025 sistem pembayaran masih banyak melalui kanal konvensional, pada tahun 2026 penggunaan transaksi non-tunai mencapai angka 85%, hal ini dapat dikatakan sesuai dengan target percepatan digitalisasi daerah (TP2DD).

Peningkatan realisasi yang mencapai lebih dari 100% dibandingkan total tahun 2025 menunjukkan bahwa integrasi antara program BAJAR dan pelayanan langsung (JEBOL) jauh lebih efektif daripada hanya mengandalkan layanan jemput bola saja. Masyarakat kini tidak hanya "didatangi" untuk membayar, tetapi juga "diajarkan" mengapa mereka harus membayar.

## D. Analisis

Pelaksanaan inovasi BAJAR dan JEBOL menunjukkan dampak signifikan, yaitu:

### 1. Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Kehadiran layanan langsung di lokasi mampu meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak.

### 2. Peningkatan Realisasi PAD

Terjadi peningkatan penerimaan PBB-P2 secara signifikan dibandingkan pola pelayanan konvensional.

### 3. Percepatan Digitalisasi (TP2DD)

Dominasi pembayaran non-tunai menunjukkan keberhasilan implementasi transaksi digital daerah.

### 4. Perbaikan Kualitas Data Pajak

Melalui layanan langsung, banyak data objek pajak yang berhasil dimutakhirkan secara riil di lapangan.

#### 5. Transformasi Pelayanan Publik

Dari layanan pasif menjadi proaktif (jemput bola) dan berbasis kebutuhan masyarakat.

#### E. Penutup

Program inovasi pelayanan melalui BAJAR dan JEBOL terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, akurasi data, serta realisasi penerimaan PBB-P2 di Kota Bontang. Melalui pendekatan edukatif dan pelayanan langsung, Bapenda berhasil mentransformasi sistem pelayanan pajak menjadi lebih responsif, dan berbasis digital. Ke depan, inovasi ini diharapkan dapat terus dikembangkan sebagai model pelayanan unggulan dalam mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dibuat di Bontang  
Pada Tanggal 5 Mei 2026  
Kepala Bapenda,



Natalia Trisnawati, S.Pi, M.Si  
Pembina Tingkat I / IV b  
NIP. 19761225 200502 2 002