



KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN AKTUALISASI

**PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI
SIPII GOLONGAN III**

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN (PBB-P2) DI BAPENDA KOTA
PEKANBARU**

Disusun Oleh;

Nama : Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr.IP
NIP : 20000523 202208 2 001
Jabatan : Analis Pajak dan Retribusi Daerah
**Instansi : Badan Pendapatan Daerah Kota
Pekanbaru**
Kelas/Kelompok : A23/ 1
No. Presensi : 4
Gelombang : I

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

KEMENTERIAN DALAM NEGERI

REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2023

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN (PBB-P2) DI BAPENDA KOTA
PEKANBARU


NAMA : KEZIA DWI ANA SUPRIATIN, S.Tr.IP
NIP : 20000523 202208 2 001
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA/IIIA
JABATAN : ANALIS PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
INSTANSI : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
PEKANBARU

KELAS/KELOMPOK : A23/1
NO. PRESENSI : 4

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal...
Oktober Tahun 2023 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementerian Dalam Negeri.

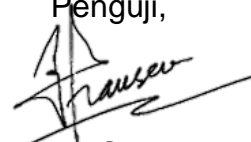
Jakarta, Okrober 2023

Coach,



Agung Triyono, S.Psi
NIP. 19841229 200812 1 001

Penguji,



Dik Hansen, S.E, M.M NIP.
19730511 200801 1 001

Mengetahui Kepala Pusat
Pengembangan Kompetensi Kepamongprajaan
dan Manajemen Kepemimpinan



Mohammad Rizal, SE, M.Si
NIP.19640817n199303 1 001

**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Senin
Tanggal : 16 Oktober 2023
Pukul : 08.45 WIB
Tempat : Rindam Jaya
Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXIX Tahun 2023
JUDUL : Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Bapenda Kota Pekanbaru
DISUSUN OLEH : Kezia Dwi Ana Supriatin, S.TR.IP
KELAS : A23
NO. PRESENSI : 4
INSTANSI : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru
JABATAN : Analis Pajak dan Retribusi Daerah

Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari Penguji, Mentor dan Coach/Moderator.

COACH



Agung Triyono, S.Psi
NIP. 19841229 200812 1 001

PESERTA



Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr.IP
NIP. 20000610 202208 2 001

PENGUJI



Dik Hansen, SE., M.Si
NIP.19730511 200801 1 001

MENTOR



Rendy Dwi Surya, S.STP
NIP. 19940121 201808 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkatNya penulis dapat menyelesaikan laporan rancangan aktualisasi yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Bapenda Kota Pekanbaru”.

Terlaksananya aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya baik materil maupun moril. Sehingga pada kesempatan ini penulisingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Sugeng Hariyono, M.Pd selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri yang telah memberikan dukungan fasilitas, sarana, dan prasarana selama pendidikan dan pelatihan.
2. Bapak Agung Triyono, S.Psi selaku *coach* yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan laporan rancangan aktualisasi.
3. Bapak Rendy Dwi Surya, S.STP selaku mentor yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan saran kepada penulis dalam aktualisasi pelatihan dasar CPNS.
4. Bapak Alek Kurniawan.SP,M.Si sebagai Kepala Badan Pendapatan Daerah KotaPekanbaru.
5. Seluruh Widyaiswara yang telah mengajarkan dan membagi ilmunya kepada penulis selama pelatihan dasar CPNS.
6. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepadapenulis.

7. Seluruh panitia pelaksanaan pelatihan dasar CPNS yang telah memberikan pelayanan yang terbaik pada pelatihan dasar CPNS.
8. Teman-teman seperjuangan kelompok 1 kelas A23 yang saling memberi dukungan demi kelulusan pelatihan dasar CPNS.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya pembaca . Penulis sadar masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu, penulis berharap bisa mendapatkan saran dan masukan dari pembaca atas isi laporan ini, Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 08 Oktober 2023

Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr.IP
NIP. 20000610 202208 2 001

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	ii
BERITA ACARA SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	3
C. Ruang Lingkup.....	4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	5
A. Profil Instansi	5
B. Profil Peserta	10
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	11
A. Deskripsi <i>Core Isu</i>	11
B. Penetapan <i>Core Isu</i>	13
C. Analisis <i>Core Isu</i>	14
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian <i>Core Isu</i>	15
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	17
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	17
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	18
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (Ber AKHLAK)	25
D. Capaian Penyelesaian <i>Core Isu</i>	26
E. Manfaat terselesaikannya <i>Core Isu</i>	26
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	27
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	29
A. Kesimpulan	29
B. Rekomendasi.....	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penetapan <i>Core Isu</i>	14
Tabel 4.1 Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	17
Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi	18
Tabel 4.3 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitulasi NND PNS (Ber AKHLAK)	25
Tabel 4.4 Capaian Pelaksanaan <i>Core Isu</i>	26
Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	28

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Bapenda Kota Pekanbaru.....	8
Gambar 3.1 Analisis <i>Fishbone</i> Isu Prioritas.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

1. Laporan Mingguan Minggu Ke-1.
2. Laporan Mingguan Minggu Ke-2.
3. Laporan Mingguan Minggu Ke-3.
4. Laporan Mingguan Minggu Ke-4.
5. DII.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), ASN memiliki tugas melaksanakan kebijakan publik, memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas serta mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Dalam memberikan pelayanan publik harus mewujudkan prinsip pelayanan publik yang baik agar terwujudnya pelayanan prima. Prinsip-prinsip tersebut ialah partisipatif, transparan, responsif, non diskriminatif, mudah dan murah, efektif dan efisien, aksesibel, akuntabel, dan berkeadilan. Dan juga diperlukannya inovasi dalam pelayanan publik agar mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang nantinya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu pelayanan administrative yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru. Sebelum SPPT diterbitkan akan dilakukan penilaian objek pajak bumi dan bangunan, penginputan objek pajak bumi dan bangunan, pemberian Nomor

Objek Pajak (NOP) dan penetapan NOP oleh fiskus. Permohonan administrasi PBB-P2 dapat dilakukan oleh wajib pajak dengan datang langsung ke Bapenda Kota Pekanbaru atau dapat melalui pendaftaran online *SmartPBB*. Wajib pajak yang melakukan permohonan manual akan diminta untuk mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran Surat Permohonan Objek Pajak (LSPOP) secara tertulis dan melengkapi persyaratan administrasi seperti KTP, bukti kepemilikan tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan surat keterangan pemekaran wilayah. Namun dalam mengisi SPOP dan/atau LSPOP serta persyaratan administrasi lainnya masih banyak kekurangan, dikarenakan wajib pajak tidak mengetahui bagaimana cara mengisi dan menentukan kategori-kategori pilihan yang ada pada SPOP dan /atau LSPOP secara baik dan benar.

Hal ini dikarenakan tidak adanya panduan yang jelas mengenai pengisian formulir tersebut. Sehingga berkas yang masuk tidak dapat diproses dan dinilai oleh fiskus karena dalam memberikan penilaian haruslah transparan dan sesuai keadaan sebenarnya yang terdapat didalam formulir, jadi penilai mempending dan mengembalikan berkas kepada bagaian pendaftaran untuk dilengkapi terlebih dahulu. Hal ini tentu menghambat proses administrasi karena berkas harus dikonfirmasi ulang kepada wajib pajak dan mengakibatkan terhambatnya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan publik yang transparan, cepat, efektif dan efisien maka diperlukan inovasi berupa media informasi yang jelas mengenai proses administrasi. Inovasi tersebut dengan membuat manual book dan video tutorial pengisian formulir permohonan

PBB-P2 yang nantinya akan diupload didalam website dan social media Bapenda Kota Pekanbaru sebagai media yang dapat diakses oleh wajib pajak dimanapun dan kapanpun. Adapun penulis bermaksud mengangkat isu tentang kurang efektifnya pelayanan administrasi PBB-P2 sebagai Rancangan Aktualisasi yang diberi judul “ **Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Bapenda Kota Pekanbaru**” sehingga permasalahan yang selama ini terjadi pada pelayanan administrasi PBB-P2 yang berkaitan dengan ketidakpahaman wajib pajak atau masyarakat dalam mengisi formulir permohonan administrasi PBB-P2 dapat teratasi dengan pemanfaatan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

B. Tujuan

Tujuan dari aktualisasi ini adalah :

- a. Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
- b. Untuk mewujudkan pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang akurat, cepat, dan tepat waktu.
- c. Untuk membentuk nilai-nilai dasar profesi Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup rancangan kegiatan aktualisasi meliputi internalisasi nilai- nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) kedalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) di tempat kerja. Dalam rancangan aktualisasi ini kegiatannya akan dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2001, yaitu :

“Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud, Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2012-2017, menetapkan visi antara untuk lima (5) tahun kepemimpinannya yaitu: ***“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani”***

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka ditetapkan Misi Kota Pekanbaru yaitu:

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertaqwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi.
2. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
3. Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur Yang Baik.
4. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan, dan Industri (Olahan dan MICE).

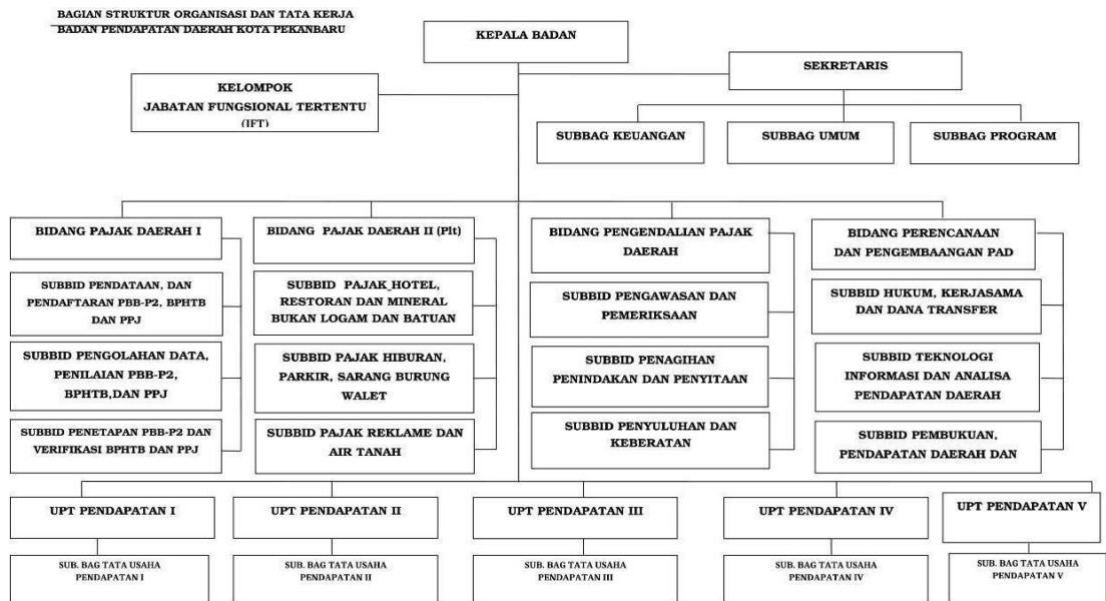
5. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (*Liveable City*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*).

2. Kedudukan dan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Kedudukan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru yang berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Walikota Pekanbaru yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan. Struktur Organisasi Bapenda Kota Pekanbaru ialah sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretaris, yang terdiri dari :
 - Sub Bagian Keuangan
 - Sub Bagian Umum
 - Sub Bagian Program
- c. Jabatan Fungsional Tertentu
- d. Bidang Pajak Daerah I, yang terdiri dari :
 - Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran PBB-P2, BPHTB dan PPJ
 - Sub Bidang Pengolahan Data dan Penilaian PBB-P2, BPHTB dan PPJ
 - Sub Bidang Penetapan PBB-P2 dan Verifikasi BPHTB dan PPJ
- e. Bidang Pajak Daerah II, yang terdiri dari :
 - Sub Bidang Pajak Hotel, Restoran dan Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - Sub Bidang Pajak Hiburan, Parkir, Sarang Burung Walet
 - Sub Bidang Pajak Reklame dan Air Tanah
- f. Bidang Pengendalian Pajak Daerah, yang terdiri dari :

- Sub Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan
 - Sub Bidang Penagihan Penindakan dan Penyitaan
 - Sub Bidang Penyuluhan dan Keberatan
- g. Bidang Perencanaan dan Pengembangan PAD, yang terdiri dari :
- Sub Bidang Hukum, Kerjasama dan Dana Transfer
 - Sub Bidang Teknologi Informasi dan Analisa Pendapatan Daerah
 - Sub Bidang Pembukuan Pendapatan Daerah dan Legalisasi
- h. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan I
- Sub Bagian Tata Usaha Pendapatan I
- i. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan II
- Sub Bagian Tata Usaha Pendapatan II
- j. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan III
- Sub Bagian Tata Usaha Pendapatan III
- k. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan IV
- Sub Bagian Tata Usaha Pendapatan IV
- l. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendaptan V
- Sub Bagian Tata Usaha Pendapatan V



Gambar 2.1. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Bapenda Kota Pekanbaru

3. Visi, Misi dan Nilai Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Visi

“Optimalnya Pendapatan Daerah Dengan Pengelolaan Pajak Daerah

Yang Profesional Menuju Kota Pekanbaru Smart City Madani”.

Misi

1. Meningkatkan pendapatan asli daerah
2. Mewujudkan sistem pengelola pajak daerah yang profesional

3. Mewujudkan aparatur pengelola pajak daerah yang profesional dalam kemampuan teknis maupun manajemen (Cakap, Handal, Jujur, dan Pengendalian)
4. Peningkatan koordinasi dan pengendalian
5. Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dan pelayanan pajak.

Nilai-Nilai Organisasi

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mempunyai nilai-nilai organisasi:

- Dimensi Akhlak
 - Profesional
 - Amanah
 - Santun
- Dimensi Karakter
 - Disiplin
 - Kreatif
 - Inovatif
- Dimensi Kualitas
 - Bergerak cepat
 - Bertindak tepat dan tuntas
 - Mampu dan mau bekerja keras

B. Profil Peserta

1. Identitas Diri

Nama : Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr.IP

NIP 20000523 202208 2 001

Pangkat/ Gol : Penata Muda/ IIIA

Instansi : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

2. Tugas

Pelaksanaan masa orientasi CPNS penulis ditempatkan pada
Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

- 1) **Isu Ke-1 : Belum adanya arsip digital berkas penilaian dan kertas kerja penilaian individual pada Bidang Pajak Daerah 1 Bapenda Kota Pekanbaru.**

Penilaian individual adalah penilaian terhadap objek pajak individual PBB-P2. Objek pajak individual PBB-P2 itu sendiri adalah objek pajak yang bersifat non standar dan khusus. Objek Pajak non standar adalah objek pajak yang memenuhi salah satu dari kriteria-kriteria luas tanah $> 10.000 \text{ m}^2$, luas bangunan $> 1.000 \text{ m}^2$, dan jumlah lantai > 4 . Sedangkan yang dimaksud objek pajak khusus adalah objek pajak yang memiliki konstruksi khusus atau keberadaannya memiliki arti yang khusus seperti : lapangan golf, pelabuhan laut, pelabuhan udara, jalan tol, pom bensin dan lainnya. Guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dilakukan pendataan ulang dan penilaian ulang terhadap objek pajak Individual secara bertahap. Namun pada Bapenda Kota Pekanbaru berkas dan kertas kerja penilaian objek pajak individual yang telah dinilai tahun sebelumnya yang dapat digunakan sebagai pedoman penilaian ulang belum diarsipkan dengan baik. Pengarsipan masih dilakukan manual dan terkadang banyak berkas yang tidak dapat ditemukan dan tidak ada pertinggal dalam bentuk *softfile*. Sehingga kita harus meminta ulang berkas-berkas yang dibutuhkan untuk penilaian ulang kepada wajib pajak dan tidak ada acuan terperinci yang dapat dijadikan pedoman untuk memberikan penilaian ulang. Tentunya hal ini sangat tidak sesuai dengan asas pelayanan publik yang menuntut kita untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan dari segi manajemen ASN hal ini belum tercermin karena kita dituntut untuk

melaksanakan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional.

2) Isu Ke-2 : Belum optimalnya penggunaan *SmartPBB* pada Bapenda Kota Pekanbaru.

Bapenda Kota Pekanbaru telah melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan menghadirkan *SmartPBB*. Dimana mulai dari pendaftaran, penilaian, penginputan dan penetapan PBB- P2 semuanya dilakukan melalui *SmartPBB* yang nantinya titik koordinat, data dan Nomor Objek Pajak (NOP) dapat termapping secara otomatis dan dapat dilakukan monitoring terhadap NOP tersebut. Untuk wajib pajak sendiri dapat melakukan pendaftaran *online* melalui *SmartPBB* yang diunduh dalam bentuk aplikasi melalui *playstore*. Disini wajib pajak harus mengisi dengan benar formulir online dan harus memberikan titik koordinat wilayah dan foto objek pajak, jika semua perintah tidak dipenuhi maka pendaftaran tidak dapat dilanjutkan. Namun hingga saat ini pendaftaran *online* PBB-P2 belum juga optimal dan masih banyak wajib pajak yang mendaftarkan PBB-P2 nya secara manual dengan datang ke Bapenda Kota Pekanbaru. Hal ini tentu menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bapenda Kota Pekanbaru.

3) Isu Ke-3 : Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru.

Dalam pemrosesan pelayanan PBB-P2 wajib pajak diwajibkan untuk mengisi Surat Permohonan Objek Pajak (SPOP), Lampiran Surat Permohonan Objek Pajak (LSPOP), serta syarat administrasi pendukung seperti KTP, bukti kepemilikan tanah, IMB, titik koordinat objek pajak, surat keterangan pemekaran wilayah dan lain sebagainya. Namun setelah berkas masuk ke

pelayanan dan dibawa ke penilai, penilai menemukan masih banyak wajib pajak yang tidak lengkap dalam mengisi SPOP/LSOP, seperti lokasi objek pajak tidak diisi dengan jelas apakah itu nama jalan atau termasuk kompleks dan berkas pendukung seperti surat keterangan pemekaran wilayah, hal ini mengakibatkan penilai mengembalikan berkas ke petugas monitoring dan mempending berkas tersebut karena dalam memberikan penilaian haruslah transparan dan sesuai dengan keadaan sebenarnya yang ada pada formulir. Jadi petugas monitoring harus menghubungi wajib pajak untuk melengkapi kekurangan yang ada dan tidak jarang wajib pajak harus kembali lagi ke Bapenda Kota Pekanbaru untuk melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi. Hal ini tentu tidak sesuai dengan pelayanan publik prima karena terhambatnya pemrosesan berkas pelayanan PBB-P2 dan wajib pajak harus menunggu lebih lama.

B. Penetapan Core Isu

Pada Badan Pendapatan Kota Pekanbaru, penulis menemukan 3 (tiga) isu di lapangan yang perlu dianalisis dan ditindaklanjuti yang kemudian ditentukan skala prioritas dari isu-isu tersebut menjadi 1 (satu) core isu yang akan dianalisis dan dibahas. Dalam menetapkan Core Isu penulis menggunakan Teknik USG (*Urgency, Seriousness, dan Growth*). *Urgency* berarti seberapa mendesak suatu isu yang harus dianalisis dan ditindaklanjuti. *Seriousness* artinya seberapa serius isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan. Sedangkan, *Growth* artinya seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak segera ditangani.

Tabel 3.1. Penetapan Core Isu

No.	Isu Aktual / Masalah Pokok	Kriteria			Skor
		U	S	G	
1	Belum adanya arsip digital berkas penilaian dan kertas kerja penilaian individual pada Bidang Pajak Daerah 1 Bapenda Kota Pekanbaru	3	3	2	8
2	Belum optimalnya penggunaan <i>SmartPBB</i> pada Bapenda Kota Pekanbaru	3	3	3	9
3	Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru	4	4	3	11*

Keterangan:

U : Urgency

S : Seriousness

G : Growth

5 = Sangat Mendesak

5 = Sangat Serius

5 = Sangat Berkembang

4 = Mendesak

4 = Serius

4 = Berkembang

3 = Cukup Mendesak

3 = Cukup Serius

3 = Cukup Berkembang

2 = Kurang Mendesak

2 = Kurang Serius

2 = Kurang Berkembang

1 = Tidak Mendesak

1 = Tidak Serius

1 = Tidak Berkembang

Berdasarkan hasil dari analisis dengan menggunakan teknik analisis USG, dapat disimpulkan bahwa isu yang menjadi prioritas sebagai core isu adalah **“Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru”** Isu ini dianggap sebagai isu prioritas karena didasarkan pada nilai/skor yang ada pada tabel analisis USG dengan capaian skor tertinggi dibandingkan isu yang lain.

C. Analisis Core Isu

Isu yang menjadi prioritas kemudian dianalisis menggunakan Teknik Analisis Fishbone. Teknik Fishbone adalah Cause Effect Diagram yang digunakan untuk

membantu memecahkan masalah yang ada dengan melakukan analisis sebab dan akibat dari suatu keadaan dalam sebuah diagram yang terlihat seperti tulang ikan.



Gambar 3.1 Analisis *Fishbone* Isu Prioritas

Berdasarkan pada Analisis Fishbone diatas, diketahui bahwa akar penyebab dari isu **Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru”** tersebut adalah kurangnya inovasi SDM dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dikarenakan banyak wajib pajak yang tidak memahami pengisian formulir pendaftan PBB-P2 karena tidak adanya panduan dalam pengisian.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core Isu*

Dengan merujuk pada akar penyebabnya (Jika menggunakan **Teknik Fishbone**), maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan *Core Isu* tersebut di atas adalah **“Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Bapenda Kota Pekanbaru”** Gagasan tersebut terkait dengan pembelajaran Agenda III Manajemen ASN dan Smart ASN, dimana sebagai seorang Aparatur Sipil Negara harus menerapkan nilai-nilai ASN Berakhlak dalam melaksanakan tugas dengan menjadi ASN yang smart dimana seorang ASN

harus terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas agar dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan public dalam hal ini dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam proses administrasi PBB-P2 yang efektif dan efisien.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

- 1) Berkoordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang akan diangkat.
- 2) Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2.
- 3) Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2.
- 4) Mengimplementasikan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2
- 5) Evaluasi dari kegiatan yang telah dilaksanakan

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisaasi

Tabel 4.1 Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Agustus		September			
		III	IV	I	II	III	IV
1.	Kegiatan Ke-1 Berkoordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang akan diangkat (21 Agustus s/d 30 Agustus 2023)						
2.	Kegiatan Ke-2 Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 (24 Agustus s/d 1 September 2023)						
3.	Kegiatan Ke-3 Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 (4 September s/d 15 September 2023)						
4.	Kegiatan Ke-4 Mengimplementasikan penggunaan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 (18 September 2023)						
5.	Kegiatan Ke-5 Evaluasi dari kegiatan yang telah Dilaksanakan (25 September s/d 29 September 2023)						

B. Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Tabel 4.2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Badan Pendapatan Kota Pekanbaru
Identifikasi Isu	<ol style="list-style-type: none"> 1) Belum adanya arsip digital berkas penilaian dan kertas kerja penilaian individual pada Bidang Pajak Daerah 1 Bapenda Kota Pekanbaru 2) Belum optimalnya penggunaan <i>SmartPBB</i> pada Bapenda Kota Pekanbaru 3) Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru
Isu yang Diangkat	Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru
	: Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB- P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru
Gagasan Pemecahan Isu	OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB- P2) DI BAPENDA KOTA PEKANBARU MELALUI BUKU PANDUAN PENGISIAN FORMULIR PERMOHONAN PBB-P2

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Kontribusi Terhadap Visi/Misi Organisasi	Penguatan Nilai ber- AKHLAK di Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1	Melakukan koordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang hendak diangkat	<p>1. Menyiapkan dan menyusun laporan aktualisasi</p> <p>2. Menyampaikan maksud dan tujuan mengenai rancangan kegiatan aktualisasi yang akan dilakukan</p>	<p>Terlaksananya pertemuan dengan mentor dan coach baik secara langsung maupun daring</p> <p>Adanya petunjuk pelaksanaan kegiatan</p>	<p>Berorientasi Pelayanan : Dalam menyiapkan dan menyusun laporan aktualisasi, saya berusaha untuk memahami dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Tindakan ini menunjukkan responsivitas saya dalam menyelesaikan masalah instansi;</p> <p>Adaptif : Bertindak proaktif dalam mencari data terkait</p> <p>Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggung jawab</p> <p>Harmonis : Menghubungi atasan menggunakan tata bahasa yang baik dan benar dengan mengedepankan sikap hormat, sopan, dan santun</p> <p>Adaptif : Bertindak proaktif dalam menerima arahan dari atasan</p> <p>Akuntabel : Menghadap ke pimpinan merupakan wujud dari peran saya dalam melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten : Pada saat saya menyiapkan bahan konsultasi, saya akan memberikan kinerja terbaik saya</p> <p>Harmonis : Menghargai atasan dengan melakukan koordinasi dalam perumusan masalah</p>	<p>Misi : Mewujudkan aparatur pengelola pajak daerah yang profesional dalam kemampuan teknik maupun manajemen (Cakap, Handal, Jujur, dan Pengendalian)</p>	<p>Dengan berjalannya kegiatan ini akan meningkatkan Core Value ASN pada Organisasi kedepan nantinya adalah (Berorientasi pelayanan) yaitu dengan memberikan pelayanan dengan cara membuat kegiatan yang selalu berkoordinasi dengan pihak- pihak terkait, sehingga dalam kegiatan ini dapat menukar pikiran untuk menyelesaikan masalah ini (Kolaborasi) Berani menanggung resiko atas segala keputusan yang diambil (Akuntabel), Selalu mendedikasikan diri untuk mempelajari hal baru (Kompeten) Menghindari perbedaan persepsi antara staf dan pimpinan (Harmonis), selalu menyesuaikan diri dengan mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan media digital (Adaptif), Berprilaku baik terhadap pimpinan (Loyal)</p>

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		3. Mencatat arah dan masukan dari mento dan coach serta persetujuannya	Mendapatkan saran dan kritik dari pimpinan	<p>Kolaboratif : Menghadap pimpinan merupakan wujud dari peran saya dalam terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</p> <p>Loyal : Menghadap pimpinan merupakan wujud dari peran saya menjaga nama baik nama baik ASN pimpinan, instansi dan Negara</p> <p>Adaptif : Pada saat menyiapkan bahan konsultasi, saya akan bersikap proaktif dalam upaya penyelesaian masalah pekerjaan</p> <p>Harmonis : Menerima dan menghargai masukan dan pendapat dari Pimpinan</p> <p>Kolaboratif : Bersama pimpinan saling memberi masukan</p>		
2	Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2	1. Mencari dan mempelajari tata cara pengisian formulir pendaftaran PBB-P2	PMK dan catatan tentang cara pengisian formulir permohonan	<p>Berorientasi pelayanan : Melaksanakan tugas dengan meminimalisir kesalahan, cekatan, soluktif dan dapat diandalkan</p> <p>Loyal : Dalam membuat catatan tata cara pengisian tetap mempedomani syarat dan ketentuan yang berlaku</p> <p>Adaptif : Mengembangkan kreatifitas dengan mencari petunjuk-petunjuk yang ada di internet.</p> <p>Kolaboratif : Melakukan koordinasi dengan staf pajak daerah I dalam membuat catatan.</p>	<p>VISI : “Kota Pekanbaru yang Terkelola Secara Jujur, Bersih dan Melayani, Terjamin Dalam Kesejahteraan dan Berdaulat atas Gugusan Kepulauan”</p> <p>MISI : Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional kreatif, mandiri dan berprestasi. Kegiatan ini Berkontribusi dalam meningkatkan SDM yang profesional kreatif dan berprestasi</p>	Dengan berjalannya kegiatan ini maka akan meningkatkan penguatan nilai ASN yaitu Berorientasi Pelayanan dengan memberikan pelayanan terbaik dalam proses pembuatan <i>E-Book</i> Loyal dengan mempedomani syarat dan ketentuan yang sesuai dalam peraturan yang berlaku dalam menyusun tata cara pengisian formulir PBB-P2 Adaptif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, Kompeten selalu melakukan perubahan kearah yang lebih baik Harmonis suka menolong dan membantu orang lain, dan

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		2. Membuat draft buku panduan	Draft panduan pengisian formulir	<p>Berorientasi Pelayanan : Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membuat draft buku panduan</p> <p>Kompeten : Melakukan inovasi dalam memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat</p> <p>Adaptif : Membuat draft buku panduan yang menarik untuk kemudahan pelayanan administrasi PBB-P2</p> <p>Kolaboratif : Melakukan kolaborasi menggunakan beberapa aplikasi dalam membuat buku panduan</p>	<p>Visi : Optimalnya Pendapatan Daerah Dengan Pengelolaan Pajak Daerah Yang Profesional Menuju Kota Pekanbaru Smart City Madani</p> <p>Misi : Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dan pelayanan pajak.</p>	Kolaboratif selalu berkoordinasi dengan orang lain dalam membuat dan merancang <i>E-Book</i> / Buku panduan pengisian formulir PBB-P2
		3. Mencetak buku panduan	Buku panduan pengisian formulir	<p>Kompeten : Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik yaitu mencetak buku panduan dengan menarik</p> <p>Harmonis : Suka menolong dan mempermudah dengan membuat buku panduan</p> <p>Kolaboratif : Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama dengan buku panduan</p>		

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
3	Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2	1. Melaksanakan sosialisasi melalui surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 2. Menyampaikan Informasi online dan offline tentang buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2	Surat pemberitahuan mengenai buku panduan Dokumentasi Informasi Online/offline	Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi dengan membuat surat pemberitahuan mengenai buku panduan Kompeten : Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan membuat surat pemberitahuan mengenai buku panduan Loyal : Menyusun surat pemberitahuan agar menjadi salah satu bukti legal atas penyampaian informasi untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi, dan Negara Harmonis : Informasi dalam media sosial membantu pengetahuan masyarakat dan membangun lingkungan kerja yang kondusif Loyal : Media digital sosial yang positif menuntut untuk menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan Negara Kolaboratif : Menggunakan layanan digital lainnya untuk meningkatkan pengetahuan tentang buku panduan	MISI : Mewujudkan aparatur pengelola pajak daerah yang profesional dalam kemampuan teknis maupun manajemen (Cakap, Handal, Jujur dan Pengendalian)	Dengan berjalannya kegiatan ini akan memperkuat nilai kolaboratif karena dapat melakukan kolaborasi dengan pihak lain, Akuntabel dapat melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, Kompeten melaksanakan tugas dengan kemampuan terbaik
4	Mengimplementasikan penggunaan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2	1. Memberikan buku panduan kepada bagian informasi	Buku panduan pada bagian informasi	Kompeten : memberikan buku kepada petugas informasi agar kedepannya dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Harmonis : Menghargai bagian informasi dalam memberikan buku panduan guna membangun lingkungan kerja yang kondusif		Dengan berjalannya kegiatan ini penguatan nilai nya yaitu Kompeten bekerja dengan kualitas terbaik, Harmonis membangun lingkungan kerja yang kondusif, Berorientasi Pelayanan bersikap ramah dalam bekerja

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		2. Menjelaskan buku panduan kepada bagian informasi	Dokumentasi kegiatan	<p>Berorientasi Pelayanan : Menjelaskan kepada petugas informasi dengan ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan mengenai buku panduan</p> <p>Kompeten : Membantu orang lain belajar dalam hal ini petugas informasi agar mereka paham dengan administrasi PBB-P2</p> <p>Kolaboratif : Menerima tanggapan atau pertanyaan dari petugas informasi agar Terbuka dalam bekerja sama Untuk menghasilkan nilai tambah</p>	<p>Visi : Optimalnya Pendapatan Daerah Dengan Pengelolaan Pajak Daerah Yang Profesional Menuju Kota Pekanbaru Smart City Madani</p> <p>Misi : Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dan pelayanan pajak.</p>	
5	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan	1. Membuat kuisisioner penilaian terhadap penggunaan buku panduan	Hasil penilaian kuisisioner	<p>Berorientasi Pelayanan : Melakukan Perbaikan tiada henti dalam mengembangkan buku panduan</p> <p>Akuntabel : Merekap kuisisioner penilaian dengan jujur, bertanggung jawab, cermat disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kolaboratif : Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dengan mempersiapkan kuisisioner penilaian terkait buku panduan</p>	<p>MISI : Peningkatan koordinasi dan pengendalian</p>	<p>Dengan berjalannya kegiatan ini adapun nilai yang didapat yaitu Berorientasi Pelayanan bekerja dengan selalu melakukan perbaikan kearah yang lebih baik Akuntabel dapat bekerja dengan jujur dan disiplin, Kolaboratif bekerja sama untuk mendapat nilai tambah, Kompeten bekerja dengan selalu meningkatkan kompetensi diri</p>

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		2. Melaporkan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan	Melaporkan hasil evaluasi	<p>Akuntabel : Melaporkan laporan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan dengan jujur, bertanggung jawab, cermat disiplin dan berintegritas tinggi</p> <p>Kompeten : Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah dalam memberikan layanan kepada masyarakat</p> <p>Kolaboratif : Menerima tanggapan dan saran dari atasan agar terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</p>		

3. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi Nilai-Nilai Dasar PNS(BerAKHLAK)

Tabel 4.3 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habitiasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan					Jumlah Aktualisasi per MP
		Ke-1	Ke-2	Ke-3	Ke-4	Ke-5	
1.	Berorientasi Pelayanan	1	2	0	1	1	5
2.	Akuntabel	2	0	1	0	2	5
3.	Kompeten	1	2	1	2	1	7
4.	Harmonis	3	1	1	1	0	6
5.	Loyal	1	1	2	0	0	4
6.	Adaptif	3	2	0	0	0	5
7.	Kolaboratif	2	3	1	1	2	9
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		13	11	6	5	6	

4. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 4.4 Capaian Pelaksanaan Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
<p>Dalam proses pembuatann buku panduan formulir pengisian PBB-P2 di Badan Pendapatan Kota Pekanbaru selama ini belum ada, sehingga masih menimbulkan beberapa masalah atau faktor penghambat yang terjadi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pengisian Formulir PBB-P2 sering terhambat dikarenakan kurangnya informasi tata cara pengisian Formulir PBB-P2 dari bagian informasi dan pelayanan; 2. Persyaratan administrasi PBB-P2 yang kurang dilengkapi oleh masyarakat; 3. Berkas administrasi PBB-P2 yang sering terpending pelayanannya dikarenakan ketidakjelasan dalam pengisian Formulir PBB-P2 dan lampiran persyaran yang harus dilengkapi kurang; 4. Akibat berkas yang terpending, pelayanan administrasi PBB-P2 banyak yang melebihi masa kerja. 	<p>Sejak pelaksanaan aktualisasi yang dilakukan kurang lebih 1 bulan adapun manfaat yang diperoleh dari buku panduan formulir pengisian PBB-P2 pada Bapenda Kota Pekanbaru menjadi lebih efektif dan efisien diantaranya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mendapat edukasi dari bagian informasi dan pelayanan terkait pengisian Formulir PBB-P2, sehingga masyarakat paham dalam mengisinya; 2. Masyarakat paham akan syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi dalam administrasi PBB-P2; 3. Berkas permohonan administrasi PBB-P2 yang terproses dengan baik karena syarat-syarat permohonan telah diisi dan dan dilengkapi baik oleh wajib pajak; 4. Pelayanan administrasi PBB-P2 yang selesai tepat waktu bahkan lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

5. Manfaat terselesainya Core Isu

Setiap kegiatan yang dilakukan dalam dunia kedinasan tentunya harus mempunyai manfaat yang baik dalam meningkatkan kualitas unit kerja tersebut.

Adapun manfaatnya untuk berbagai pihak :

- 1) Individu Peserta

Pelaksanaan seluruh kegiatan dan tahapan kegiatan dalam aktualisasi ini tentunya memberikan manfaat dalam pengembangan hard skill dan soft skill bagi penulis. Dari segi hard skill, aktualisasi ini mengembangkan kemampuan dan penguasaan teknologi. Sementara itu, soft skill yang berhasil dikembangkan oleh penulis melalui aktualisasi ini antara lain komunikasi yang baik serta kecerdasan emosional untuk menerima kritik dan saran sebagai sebuah perbaikan. Sebagai seorang ASN, penulis juga dapat memahami nilai-nilai dasar BerAKHLAK melalui praktik langsung dalam melaksanakan aktualisasi.

2) Instansi

Penggunaan Buku Panduan Pengisian Formulir PBB-P2 bagi Wajib Pajak memberikan kontribusi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, yang sebelumnya masih terkendala dikarenakan kurangnya informasi dalam pengisian Formulir PBB-P2 dengan adanya pelaksanaan aktualisasi tersebut dapat memberikan kemudahan informasi dalam pengisian formulir PBB-P2 bagi Wajib Pajak dan mempermudah petugas dalam memproses administrasi PBB-P2.

3) Stakeholders

Dengan dilaksanakannya aktualisasi dapat mempermudah masyarakat dalam hal pengisian formulir PBB-P2.

6. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Setelah berakhirnya kegiatan aktualisasi ini, ada beberapa hal yang menjadi tindak lanjut guna memaksimalkan kegiatan aktualisasi dan agar kegiatan aktualisasi bisa berkelanjutan.

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Serah terima buku kepada bagian pelayanan/ mempublikasikan E-Book di Web Badan Pendapatan Daerah	Buku dibagian Informasi	1 (satu) Hari	Penulis, Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru bagian Informasi	-	-
2.	Melakukan evaluasi kegiatan penggunaan buku/ E-Book pengisian formulir PBB-P2 secara berkala melalui Google Form	Pemahaman akan proses pengisian buku dan perbaikan isi buku agar efektif, dan efisien	1 (satu) Bulan setelah masa aktualisasi selesai	Kabid Badan Pendapatan Daerah dan staff, serta pihak terkait lainnya	-	-

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habitiasi Mata Pelatihan

- a) Kegiatan ke-1 : Melakukan koordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang hendak diangkat.
(Implementasi nilai Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Kolaboratif dan Loyal)
- b) Kegiatan ke-2 : Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2.
(Implementasi nilai Berorientasi Pelayanan, Loyal, Adaptif, Kolaboratif, Harmonis dan Kompeten)
- c) Kegiatan ke-3 : Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2.
(Implementasi nilai Akuntabel, Kompeten, Loyal, Harmonis, dan Kolaboratif)
- d) Kegiatan ke-4 : Mengimplementasikan penggunaan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2.
(Implementasi nilai Kompeten, Harmonis, Berorientasi Pelayanan, dan Kolaboratif)
- e) Kegiatan ke-5 : Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan.
(Implementasi nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kolaboratif dan Kompeten)

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan permasalahan isu yang diangkat dalam kegiatan aktualisasi maka langkah gagasan kreatif penyelesaian permasalahan isu yang digunakan adalah pembuatan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 di Bapenda Kota Pekanbaru, yang memuat tentang syarat-syarat permohonan administrasi PBB-P2 dan tata cara pengisian SPOP dan LSPOP yang baik dan benar.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Dalam pelaksanaan kegiatan habituasi dan aktualisasi yang telah dilaksanakan tentunya dapat memberikan kontribusi yang baik bagi semua pihak, antara lain :

- 1) Dengan adanya gagasan kreatif pembuatan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2, bagian informasi dan pelayanan dapat mengedukasi masyarakat terkait persyaratan permohonan administrasi PBB-P2 yang harus dipenuhi dan tata cara pengisian formulir permohonan yang baik dan benar.
- 2) Masyarakat teredukasi dan paham akan administrasi permohonan PBB-P2, sehingga persyaratan permohonan terpenuhi dengan baik, sehingga meminimalisir berkas permohonan terpending/terhambat.
- 3) Pelayanan administrasi PBB-P2 menjadi efektif dan efisien.

B. Rekomendasi

1. Untuk penyelenggara Pelatihan

Melalui kegiatan aktualisasi dengan menerapkan nilai-nilai ASN BerAKHLAK yang diharapkan untuk senantiasa mendidik dan membina calom ASN dalam peningkatan *core value* ASN.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Bagi instansi kiranya dapat terus melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya ide gagasan kreatif salah satunya dengan adanya buku panduan pengisian formulir PBB-P2 kiranya dapat dimanfaatkan sebaik mungkin agar memberikan kontribusi positif bagi pelayanan di Bapenda Kota Pekabaru dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, Ber-AKHLAK. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, Profesionalisme ASN. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, MANAJEMEN ASN. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Modul Pelatihan Dasar Calon PNS, SMART ASN. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Buku Panduan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III Bagi Purna Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri Angkatan XXIX Gelombang I Tahun 2023.

Panduan Teknis Penulisan Rancangan Aktualisasi dan Laporan Aktualisasi CPNS Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022

Rencana Strategis Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Maluku Tahun 2019-2024

Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil

LAMPIRAN

Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No. 1	Melakukan Koordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang hendak diangkat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	21-23 Agustus 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi saat melaksanakan bimbingan dengan mentor dan coach 2. Mencatat arah dan masukan dari mentor
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:	
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dan Menyusun laporan aktualisasi 2. Menyampaikan maksud dan tujuan mengenai rancangan kegiatan aktualisasi yang akan dilakukan. 3. Mencatat arah dan masukan dari mentor dan coach serta persetujuannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Dalam menyiapkan dan menyusun laporan aktualisasi, saya berusaha untuk memahami dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Tindakan ini menunjukkan responsivitas saya menyelesaikan masalah instansi; Adaptif : Bertindak proaktif dalam mencari data terkait Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan jujur dan bertanggungjawab Harmonis : Menghubungi atasan menggunakan tata bahasa yang baik dan benar dengan mengedepankan sikap hormat, sopan, dan santun 2. Adaptif : Bertindak proaktif dalam menerima arahan dari atasan Akuntabel : Menghadap ke pimpinan merupakan wujud dari peran saya dalam melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi Kompeten : Pada saat saya menyiapkan bahan konsultasi, saya akan memberikan kinerja terbaik saya Harmonis : Menghargai atasan dengan melakukan koordinasi dalam perumusan masalah 3. Loyal : Menghadap pimpinan merupakan wujud dari peran saya menjaga nama baik nama baik ASN pimpinan, instansi dan Negara

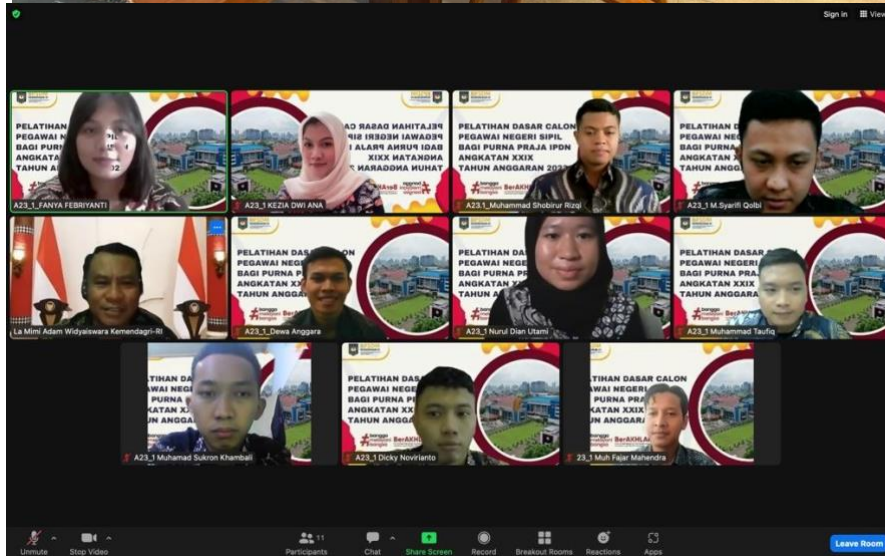
	<p>Adaptif : Pada saat menyiapkan bahan konsultasi, saya akan bersikap proaktif dalam upaya penyelesaian masalah pekerjaan</p> <p>Harmonis : Menerima dan menghargai masukan dan pendapat dari Pimpinan</p> <p>Kolaboratif : Bersama pimpinan saling memberi masukan</p>
<p>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghadap atasan untuk meminta saran dan masukan terkait hal-hal teknis yang berhubungan dengan isu prioritas. 2. Berdiskusi bersama rekanan untuk menilai kelayakan isu prioritas. 3. Melaksanakan arahan atasan dan mentor untuk membuat dan mengimplementasikan kegiatan aktualisasi di kantor.
<p>Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan</p>	<p>Pada kegiatan ini penulis menjelaskan maksud dan tujuan kegiatan dan berdiskusi dengan mentor dan coach secara langsung terkait isu dan penetapan isu utama serta penyelesaiannya agar mendapatkan arahan dan saran.</p>
<p>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</p>	<p>Memperkuat hubungan antara atasan dan bawahan yang dapat meningkatkan profesionalitas, disiplin dalam pekerjaan dan integritas dalam bekerja.</p>
<p>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan Masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS</p>	<p>1. Berorientasi Pelayanan Apabila penulis tidak dapat menemui permasalahan dalam kantor, maka penulis tidak bisa menyelesaikan masalah dengan baik.</p> <p>Adaptif Jika penulis tidak mencari data dengan benar maka rancangan tersebut tidak bisa digunakan</p>

	<p>Akuntabel Jika penulis tidak mampu mengerjakan arahan dari mentor dengan cermat dan teliti maka hasil akhir dari pada kegiatan aktualisasi ini tidak akan optimal.</p> <p>Harmonis Apabila penulis tidak dapat menggunakan tata Bahasa yg sopan dan santun maka tidak terjalannya komunikasi dengan baik</p> <p>2. Adaptif Apabila penulis tidak bisa menerima arahan dari mentor dan atasan maka mentor dan atasan akan menilai kurang baik</p> <p>Akuntabel Apabila penulis tidak melaksanakan tugas dengan baik maka akan menjadikan penilaian dari atasan dan coach</p> <p>Kompeten Jika kapabilitas penulis dalam bertukar pendapat dan berdiskusi dengan mentor rendah maka informasi terkait isu yang akan dibahas tidak akan tersampaikan dengan jelas kepada mentor.</p> <p>Harmonis Apabila kegiatan dan penjelasan disampaikan dengan tidak sopan, cermat dan teliti, maka mentor akan menilai kurang baik kepada kita</p> <p>Kolaboratif Tidak mampu bertukar pikiran dengan coach dan atasan</p> <p>3. Loyal</p>
--	---

	<p>Tidak menghadap pimpinan sehingga dinilai kurang sopan</p> <p>Adaptif</p> <p>Tidak bersikap proaktif sehingga menimbulkan masalah</p> <p>Harmonis</p> <p>Tidak menerima saran pimpinan sehingga menimbulkan missskomunikasi</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Tidak terjalinnya komunikasi yg baik dengan pimpinan</p>
--	--



Dokumentasi:

Konsultasi dengan Mentor dan Coach



Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor – Kegiatan ke-1

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr., IP		
Satuan Kerja		: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		: Bidang Pajak Daerah 1		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	21 / 8 / 2023	Kegiatan aktualisasi harus dilaksanakan dgn baik, cari referensi untuk tampilan manual book yang menarik.	Semai dengan matriks kegiatan	
2.	23 / 8 / 2023	Lampirkan berkas permohonan dalam manual book, out	Semai dengan matriks kegiatan	
3.				

Judul Kegiatan No. 2	Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	24 Agustus 2023- 1 september
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi Mempelajari tata cara pengisian formulir pendaftaran PBB-P2 (LSPOP/SPOP) 2. Dokumentasi Draft Buku Panduan 3. Dokumentasi Mencetak buku Panduan
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:	
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari dan mempelajari tata cara pengisian formular pendaftaran PBB-P2 2. Membuat draft buku panduan 3. Mencetak buku panduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pelayanan : Melaksanakan tugas dengan meminimalisir kesalahan, cekatan, soluktif dan dapat diandalkan Loyal : Dalam membuat catatan tata cara pengisian tetap mempedomani syarat dan ketentuan yang berlaku Adaptif : Mengembangkan kreatifitas dengan mencari petunjuk-petunjuk yang ada di internet. Kolaboratif : Melakukan koordinasi dengan staf pajak daerah I dalam membuat catatan. 2. Berorientasi Pelayanan : Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membuat draft buku panduan Kompeten : Melakukan inovasi dalam memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat Adaptif : Membuat draft buku panduan yangmenarik untuk kemudahan pelayanan administrasi PBB-P2 Kolaboratif : Melakukan kolaborasi menggunakan beberapa aplikas dalam membuat buku panduan 3. Kompeten : Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik yaitu mencetak buku panduan dengan menarik Harmonis : Suka menolong dan mempermudah dengan membuatkan buku panduan Kolaboratif : Menggerakan pemanfaatna berbagai sumber daya untuk tujuan bersama dengan buku panduan

<p>Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence</p>	<p>Pada tahap kegiatan ini penulis mempelajari cara pengisian LSPOP/SPOP kemudian melakukan penyusunan buku dan mencetak buku.</p>
<p>Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan</p>	<p>Pada kegiatan ini penulis mendiskusikan isi buku dengan petugas pelayanan yang mengerti dalam pengisian lspot dan spop dikantor sehingga informasi dari buku benar.</p>
<p>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</p>	<p>Kegiatan ini bermanfaat dalam mendukung terselesaikannya Rancangan Aktualisasi Latsar CPNS.</p>
<p>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan Masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS</p>	<p>1. Berorientasi Pelayanan Tidak mampu diandalkan dalam melaksanakan tugas Loyal Kurang lengkapnya isi buku dikarenakan kurang teliti dalam mempelajari Adaptif Tidak bervariasi isi buku sehingga sulit dimengerti. Kolaboratif Tidak tercapainya Kerjasama yang baik dengan staff pajak daerah 1</p> <p>2. Berorientasi Pelayanan Tidak terpenuhinya pemahaman masyarakat tanpa buku panduan Kompeten Kurang berinovasi pelayanan yang baik bagi masyarakat Adaptif Tidak tertariknya wajib pajak untuk membaca buku panduan Kolaboratif tidak bervariasinya buku panduan</p> <p>3. Kompeten Tidak mampu mengimplementasikan</p>

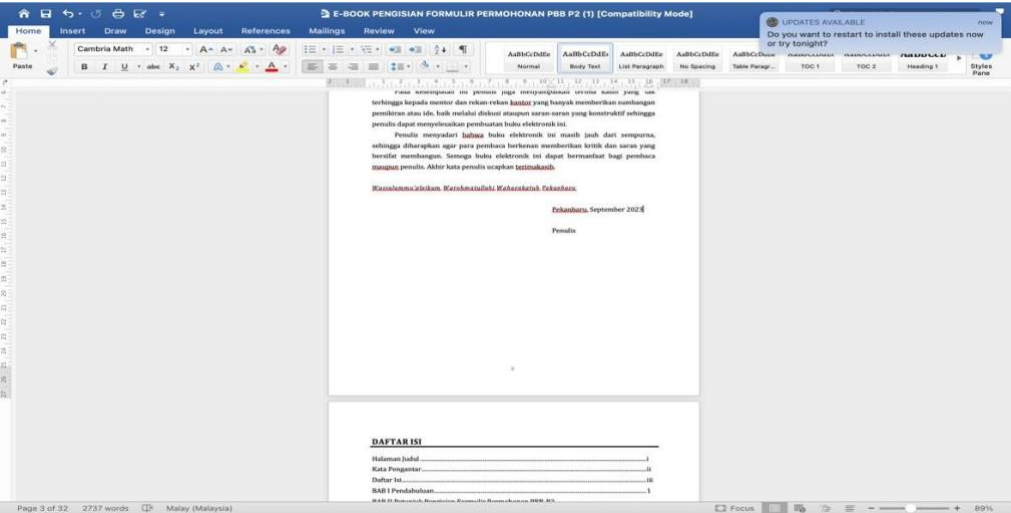
	<p>yang sudah dirancang</p> <p>Harmonis</p> <p>Tidak mampu menunjukkan sikap saling menolong dan komunikasi antara rekan kantor, wajib pajak dan penulis.</p> <p>Kolaboratif</p> <p>Tidak mampu bekerjasama dengan berbagai pihak untuk tujuan bersama</p>
--	--

Dokumentasi:

1. Dokumentasi Mempelajari tata cara pengisian formulir pendaftaran PBB-P2 (LSPOP/SPOP)





2. Dokumentasi Draft Buku Panduan



3. Dokumentasi Mencetak buku Panduan



Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor – Kegiatan ke-2

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor				
Nama Peserta		: Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr., IP		
Satuan Kerja		: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		: Bidang Pajak Daerah 1		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	24 / 8 / 2023	Draft buku panduan sudah selesai dengan peraturan yang ada	Selesai dengan matriks kegiatan	
2.	1 / 9 / 2023	Buku panduan sudah dt, dikumpulkan untuk sosialisasi	Selesai dengan matriks kegiatan	
3.				

Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No. 3	Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	4 September- 15 September
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 2. Dokumentasi menyampaikan informasi online dan offline tentang buku panduan pengisian permohonan PBB-P2
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:	
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan sosialisasi melalui surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 2. Menyampaikan informasi online dan offline tentang buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabel : Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi dengan membuat surat pemberitahuan mengenai buku panduan Kompeten : Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik dengan membuat surat mengenai buku panduan Loyal : Menyusun surat pemberitahuan agar menjadi salah satu bukti legal atas penyampaian informasi untuk menjaga nama baik ASN, pimpinan, instansi, dan Negara 2. Harmonis : Informasi dalam sosial media membantu pengetahuan masyarakat dan membangun lingkungan kerja yang kondusif Loyal : Media digital sosial yang positif menuntut untuk menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan Negara Kolaboratif : Menggunakan layanan digital lainnya untuk

	meningkatkan pengetahuan tentang buku panduan
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2. 2. Menyampaikan tata cara pengisian melalui isi buku secara offline maupun online kepada wajib pajak
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Pada kegiatan ini penulis menjelaskan kepada wajib pajak dan masyarakat cara pengisian formulir permohonan PBB-P2
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi	Kegiatan ini berdampak dalam mendukung proses peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) di Kota Pekanbaru, sehingga wajib pajak mengerti dan paham dalam pengisian formulir PBB-P2
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan Masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabel Bahan sosialisasi tidak dipersiapkan dengan cermat dan teliti. Kompeten Rendahnya tingkat kreativitas dalam menyusun bahan sosialisasi. Loyal Tidak menjaga nama baik Atasan karena tidak sesuai prosedur 2. Harmonis Masyarakat tidak mengerti maksud dan tujuan sosialisasi karena penyampaian yang kurang jelas. Loyal Hasil aktualisasi tidak berkembang karena tidak

mau mendengar masukan dan saran.
Kolaboratif
Kurang berkembangnya buku panduan

Dokumentasi:

1. Dokumentasi surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2



2. Dokumentasi menyampaikan informasi online dan offline tentang buku panduan pengisian permohonan PBB-P2



[Beranda](#)
[Profil](#)
[Layanan](#)
[Berita](#)
[Tupoksi](#)
[Regulasi](#)
[FAQ](#)

SUBJEK PBB-P2 Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi dan/atau memiliki, menguasai dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan.

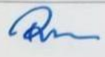

TARIF PBB-P2 Tarif Pajak ditetapkan sebagai berikut :

- Untuk NJOP dibawah Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,1% (nol koma satu persen) per tahun.
- Untuk NJOP di atas Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen) per tahun.

[E-Book Pedoman Pengisian Formulir Permohonan PBB-P2](#)

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor – Kegiatan ke-3

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr., IP		
Satuan Kerja		: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		: Bidang Pajak Daerah 1		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	4 / 9 / 2023	SPT sosialisasi sudah ok, lanjutkan sosialisasi ke bagian informasi, pelayanan, dan wajib pajak.	Semai dengan matriks kegiatan	
2.	15 / 9 / 2023	socialisasi berjalan lancar, lanjutkan implementasinya	Semai dengan matriks kegiatan	
3.				

Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No. 4	Mengimplementasikan penggunaan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	18 September
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi memberikan buku panduan kepada bagian Informasi; 2. Menjelaskan buku panduan kepada bagian informasi.
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:	
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan buku panduan kepada bagian informasi; 2. Menjelaskan buku panduan kepada bagian informasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompeten : memberikan buku kepada petugas informasi agar kedepannya dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik Harmonis : Menghargai bagian informasi dalam memberikan buku panduan guna membangun lingkungan kerja yang kondusif 2. Berorientasi Pelayanan : Menjelaskan kepada petugas informasi dengan ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan mengenai buku panduan Kompeten : Membantu orang lain belajar dalam hal ini petugas informasi agar mereka paham dengan administrasi PBB-P2 Kolaboratif : Menerima tanggapan atau pertanyaan dari petugas informasi agar Terbukadalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan buku panduan ke bagian pelayanan yang nantinya akan berguna sebagai penjelasan untuk wajib pajak


	<p>2. Menyampaikan isi buku panduan dan tata cara penggunaan buku kepada bagian informasi sehingga bagian informasi menjelaskan ke wajib pajak.</p>
<p>Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan</p>	<p>Pada kegiatan ini penulis menjelaskan kepada bagian informasi tentang isi buku dan cara pengisian formulir permohonan PBB-P2 yang tertera di buku</p>
<p>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</p>	<p>Kegiatan ini berdampak dalam mendukung proses peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) di Kota Pekanbaru, sehingga bagian informasi mampu menjelaskan kepada wajib pajak serta mengerti dan paham dalam pengisian formulir PBB-P2</p>
<p>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan Masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS</p>	<p>1. Kompeten Rendahnya pengetahuan bagian informasi dalam menjelaskan tata cara pengisian formulir PBB-P2</p> <p>Harmonis Tidak saling menghargai antar pegawai</p> <p>2. Berorientasi Pelayanan Kurangnya inovasi isi buku sehingga tidak ada variasi</p> <p>Loyal Hasil aktualisasi tidak berkembang karena tidak mau mendengar masukan dan saran.</p> <p>Kolaboratif Kurang berkembangnya buku panduan</p>

Dokumentasi:



Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor – Kegiatan ke-4

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr., IP		
Satuan Kerja		: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		: Bidang Pajak Daerah 1		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	12/9/2023	Kegiatan pengimplementasian bejalan dengan baik	Selesai dengan matriks kegiatan	
2.				
3.				

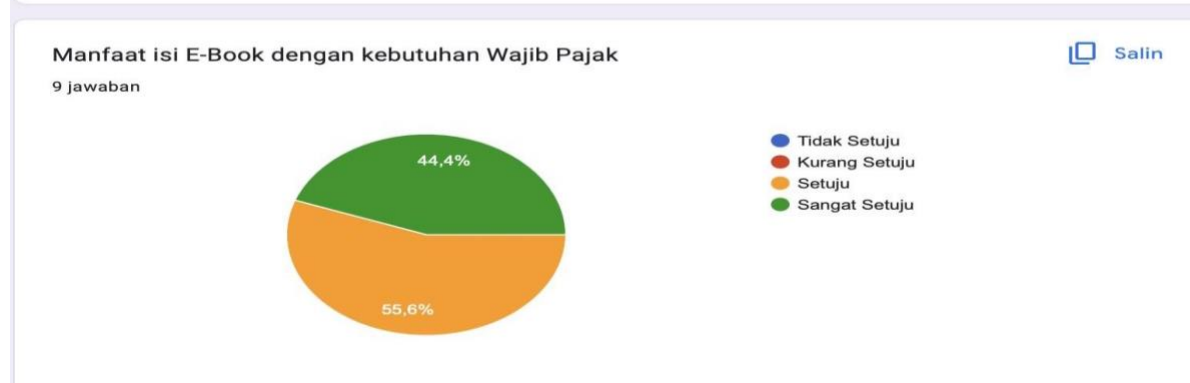
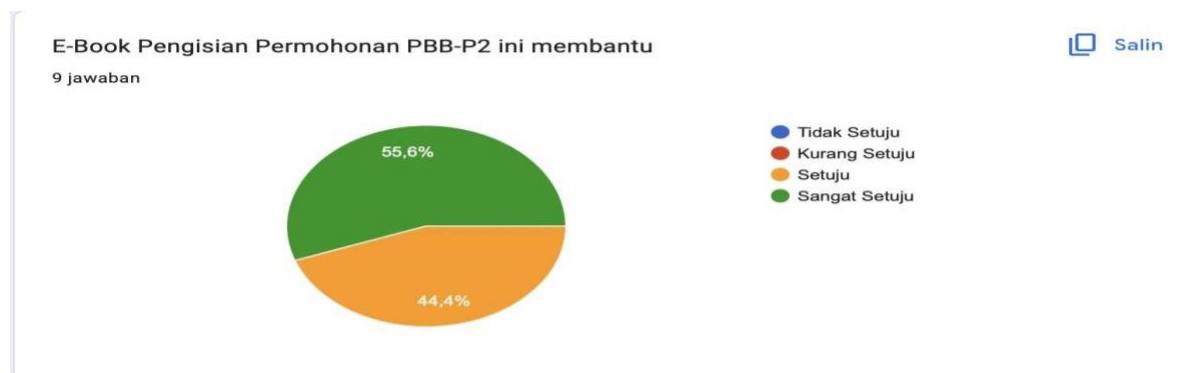
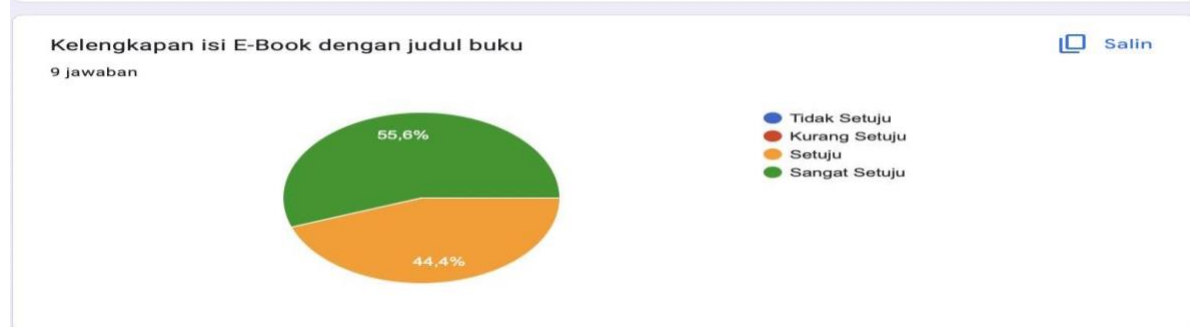
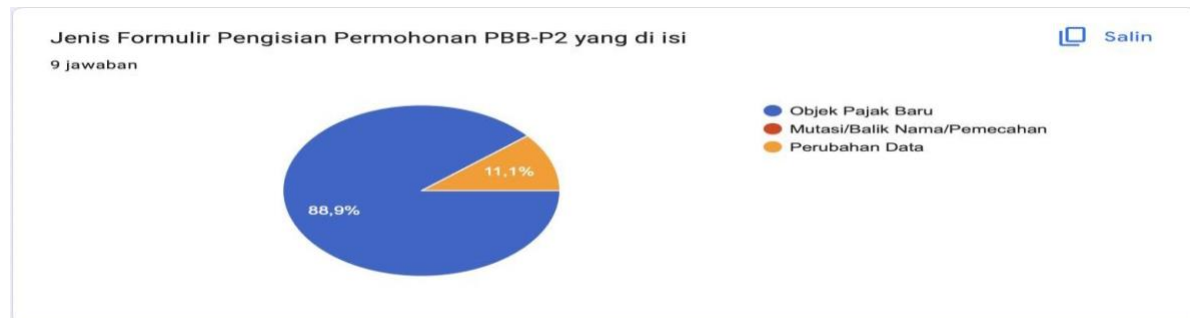
Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No. 5	Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	25 September- 29 September
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentasi hasil kuisisioner hasil penilaian terhadap penggunaan buku panduan; 2. Dokumentasi melaporkan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan
Uraian Kegiatan yang dilaksanakan:	
<p>Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat kuisisioner penilaian terhadap penggunaan buku panduan; 2. Melaporkan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan : Melakukan perbaikan tiada henti dalam mengembangkan buku panduan Akuntabel : Merekap kuisisioner penilaian dengan jujur, bertanggung jawab, cermat disiplin dan berintegritastinggi Kolaboratif : Terbukan dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dengan mempersiapkan kuisisioner penilaian terkait buku panduan 2. Akuntabel : Melaporkan laporan hasilevaluasi buku panduan kepada atasan dengan jujur, bertanggung jawab,cermat disiplin danberintegritas tinggi Kompeten : Meningkatkan kompetensidiri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kolaboratif : Menerima tanggapan dan saran dari atasan agar terbuka dalambekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta bantuan wajib pajak untuk mengisi kuisisioner tentang buku Panduan pengisian formulir PBB-P2 2. Menyampaikan hasil evaluasi kepada atasan

<p>Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan</p>	<p>Pada kegiatan ini penulis melakukan evaluasi dan melaporkan kegiatan akhir dari kegiatan aktualisasi</p>
<p>Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tugas organisasi</p>	<p>Kegiatan ini berdampak dalam mendukung proses peningkatan Pajak Asli Daerah (PAD) di Kota Pekanbaru, sehingga dapat dilakukan perubahan pada buku apabila terjadi kendala.</p>
<p>Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan Masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi Pelayanan Kurangnya inovasi isi buku sehingga tidak ada variasi Akuntabel Tidak ada hasil dan evaluasi dari kegiatan penggunaan buku panduan Kolaboratif Kurang terbuka dalam bekerja sama dalam mempersiapkan kusioner dalam membuat buku 2. Akuntabel Kompeten Kolaboratif Kurang berkembangnya buku panduan

Dokumentasi:

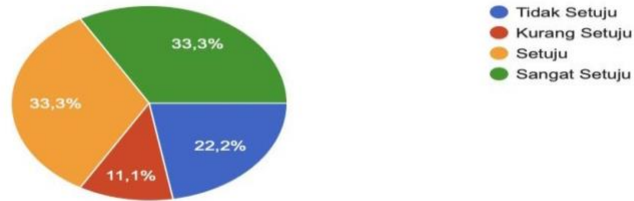
1. Dokumentasi hasil kuisioner hasil penilaian terhadap penggunaan buku panduan



Adakah kendala saat menggunakan E-Book Pengisian Permohonan PBB-P2?

Salin

9 jawaban



Jika ada kendala, kendala apa yang terjadi?

6 jawaban

tidak

Cukup dan sangat baik

sejauh ini tidak ada kenadala dikarenakan sudah disosialisasikan dengan baik

tidak ada kendala karena sudah mendapat sosialisasi yang baik

tidak ada

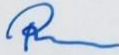
tidak ada kendalaa

2. Dokumentasi melaporkan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan



Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor – Kegiatan ke-5

Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Kezia Dwi Ana Supriatin, S.Tr., IP		
Satuan Kerja		: Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru		
Tempat Aktualisasi		: Bidang Pajak Daerah 1		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil capaian/output	Paraf Mentor
1.	25/9/2023	Hasil evaluasi memarkan, aktualisasi berjalan dengan baik	Sudah Semai dengan matriks kegiatan	
2.				
3.				



**OPTIMALISASI PELAYANAN
ADMINISTRASI PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN (PBB-P2) DI
BAPENDA KOTA PEKANBARU
MELALUI E-BOOK PEDOMAN
PENGISIAN FORMULIR PBB-P2**

Nama : Kezia Dwi Ana, S.Tr.IP
NIP : 20000523 202208 2 001
Jabatan : Analis Keuangan dan
Retribusi Daerah
Unit Kerja : Badan Pendapatan
Daerah Kota Pekanbaru
Kelas : A23
Kelompok: 1
Mentor : Agung Triono, S.Psi,
MM
Coach : Rendy Dwi Surya, S.STP

Core Isu

Belum optimalnya pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Bapenda Kota Pekanbaru.

Penyebab!

kurangnya inovasi SDM dalam melaksanakan tugas pelayanan publik dikarenakan banyak wajibpajak yang tidak memahami pengisian formulir pendaftaran PBB-P2 karena tidak adanya panduan dalam pengisian.

GAGASAN KREATIF

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
PAJAK BUMIDAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN (PBB-P2) DI BAPENDA KOTA
PEKANBARU MELALUI BUKUPANDUAN
PENGISIAN FORMULIR PERMOHONAN PBB-P2**

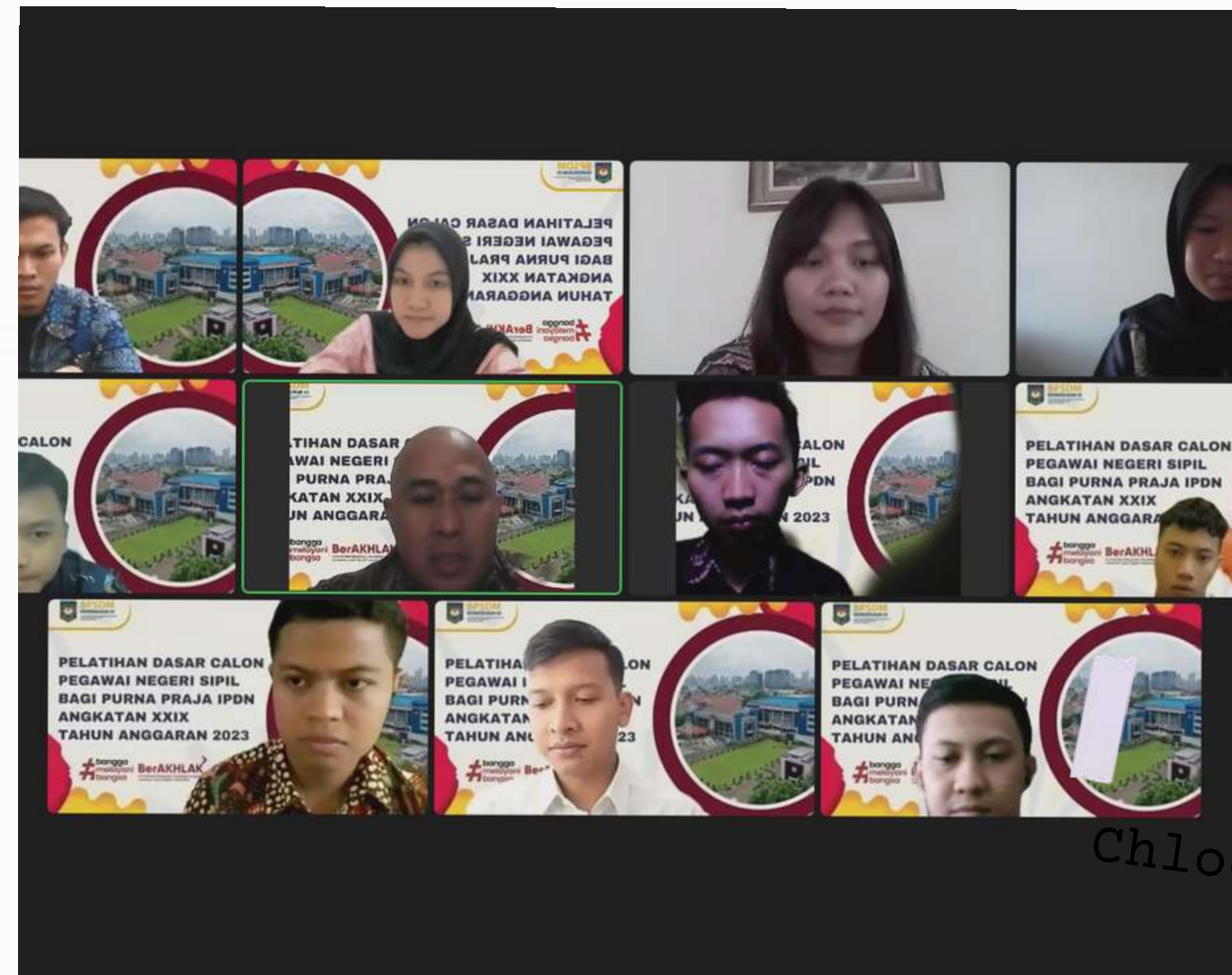


KEGIATAN I

Melakukan koordinasi dengan mentor dan coach terkait gagasan kreatif dari isu yang hendak diangkat



Tomas

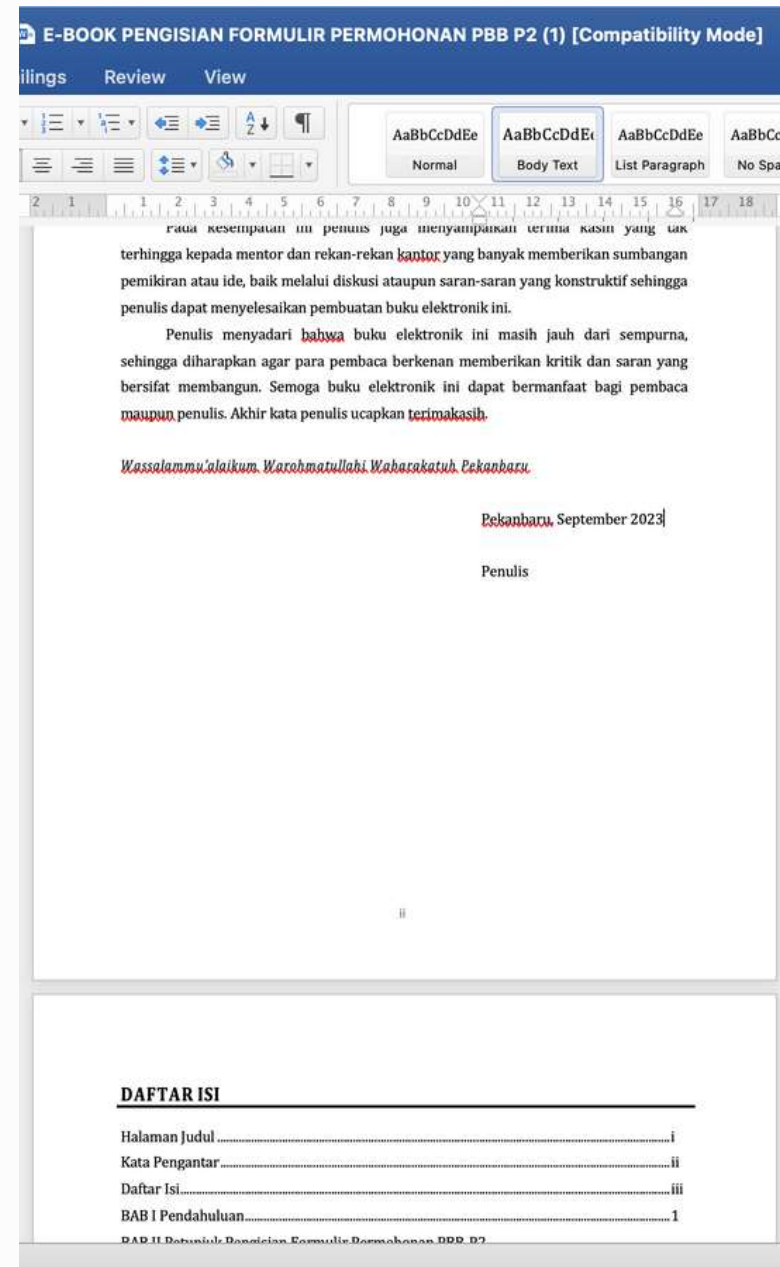


Mempersiapkan dan membuat buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2

1 Mencari dan mempelajari tata cara pengisian formulir pendaftaran PBB-P2



2 Membuat draft buku panduan



3 Mencetak buku panduan



1

Melaksanakan sosialisasi melalui surat pemberitahuan terkait buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2

Melaksanakan sosialisasi buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2



2

Menyampaikan Informasi online dan offline tentang buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2

ONLINE :
https://bapenda.pekanbaru.go.id/layanan/pajak_pbbp2

Mengimplementasikan penggunaan buku panduan pengisian formulir permohonan PBB-P2

1

Memberikan buku panduan kepada



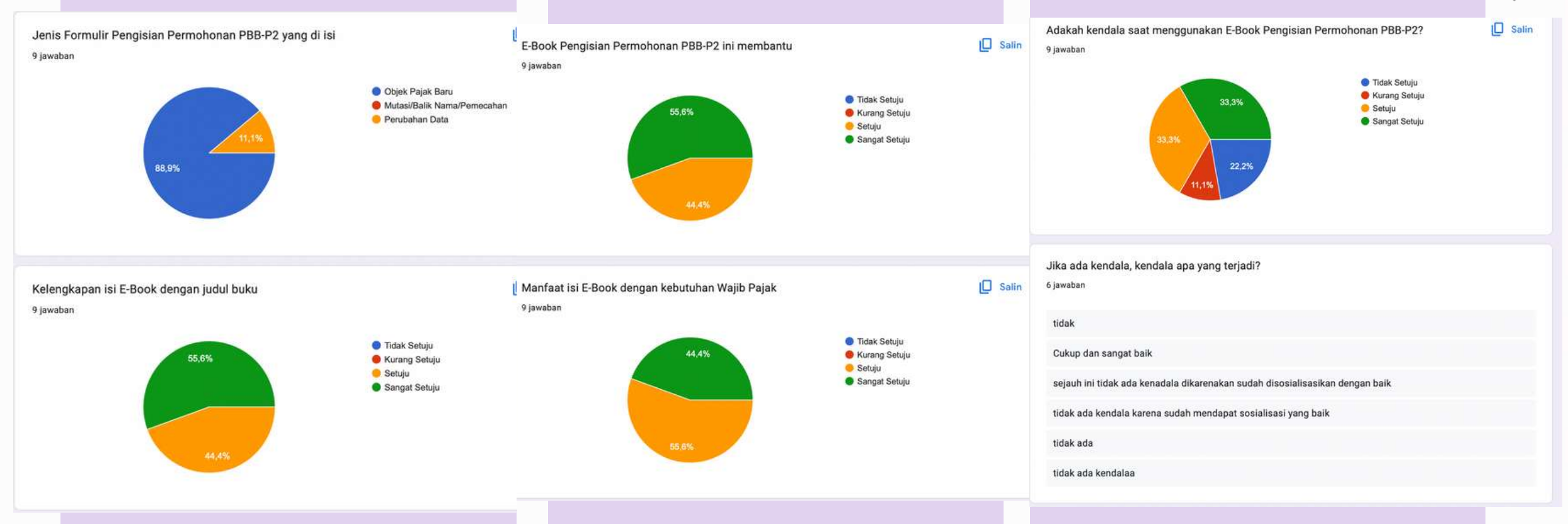
2

Menjelaskan buku panduan kepada bagian



1. Membuat kuisisioner penilaian terhadap penggunaan buku panduan

Melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan



2. Melaporkan hasil evaluasi buku panduan kepada atasan



Kondisi Core Isu

Sebelum Aktualisasi

Dalam proses pembuatann bukupanduan formulir pengisian PB B-P2 di Badan Pendapatan Kota Pekanbaru selama ini belum ada, sehingga masih menimbulkan beberapa masalah atau faktor penghambat yang terjadi:

- 1. Proses pengisian Formulir PBB-P2 sering terhambat dikarenakan kurangnya informasi tata cara pengisian Formulir PBB-P2 dari bagian informasi dan pelayanan;
- 2. Persyaratan administrasi PBB-P2 yang kurang dilengkapi oleh masyarakat;
- 3. Berkas administrasi PBB-P2 yang sering terpending pelayanannya dikarenakan ketidakjelasan dalam pengisian Formulir PBB-P2 danlampiran persyaran yang harus dilengkapi kurang;
- 4. Akibat berkas yang terpending, pelayanan administrasi PB B-P2 banyak yang melebihi masa kerja.

Sesudah Aktualisasi

Sejak pelaksanaan aktualisasi yang dilakukan kurang lebih 1 bulan Adapun manfaat yang diperoleh dari buku panduan formulir pengisian PBB-P2 pada Bapenda Kota Pekanbaru menjadi lebih efektif dan efisien diantaranya :

- 1. Wajib pajak mendapat edukasi dari bagian informasi dan pelayanan terkait pengisian Formulir PBB-P2, sehingga masyarakat paham dalam mengisinya;
- 2. Masyarakat paham akan syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi dalam administrasi PBB-P2;
- 3. Berkas permohonan administrasi PBB-P2 yang terproses dengan baik karena syarat-syarat permohonan telah diisi dan dan dilengkapi baik oleh wajib pajak;
- 4. Pelayanan administrasi PBB-P2 yang selesai tepat waktu bahkan lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

MANFAAT DARI AKTUALISASI INI

Penggunaan Buku Panduan Pengisian Formulir PBB-P2 bagi Wajib Pajak memberikan kontribusi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, yang sebelumnya masih terkendala dikarenakan kurangnya informasi dalam pengisian Formulir PBB-P2 dengan adanya pelaksanaan aktualisasi tersebut dapat memberikan kemudahan informasi dalam pengisian formulir PBB-P2 bagi Wajib Pajak dan mempermudah petugas dalam memproses administrasi PBB-P2.

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Serah terima buku kepada bagian pelayanan/ mempublikasikan E-Book di Web Badan Pendapatan Daerah	Buku dibagian Informasi	1 (satu) Hari	Penulis, Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru bagian Informasi		
2.	Melakukan evaluasi kegiatan penggunaan buku/ E-Book pengisian formulir PBB-P2 secara berkala melalui Google Form	Pemahaman akan proses pengisian buku dan perbaikan isi buku agar efektif, dan efisien	1 (satu) Bulan setelah masa aktualisasi selesai	Kabid Badan Pendapatan Daerah dan staff, serta pihak terkait lainnya		

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**



TERIMA
KASIH