

ABSTRAK

Fauzi Andhika Putra Pratama, 1228010077, 2026. Implementasi Program Aplikasi Teman PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung adalah Aplikasi Teman PBB yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Namun demikian, pemanfaatan aplikasi masih belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi, rendahnya literasi digital, serta masih adanya kecenderungan masyarakat menggunakan layanan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Program Aplikasi Teman PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi program David C. Korten (1980) yang menekankan kesesuaian antara program dengan pemanfaat, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian antara organisasi pelaksana dengan kelompok sasaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas Verifikator Pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dan wajib pajak pengguna aplikasi Teman PBB. Analisis data dilakukan melalui pengolahan data, penyajian data, interpretasi, dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Aplikasi Teman PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung secara umum telah berjalan cukup baik. Pada aspek kesesuaian antara program dengan pemanfaat, aplikasi mampu memberikan kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan manfaat bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Pada aspek kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung telah memiliki kapasitas organisasi, sumber daya manusia, sumber daya teknologi, serta dukungan kelembagaan yang cukup memadai dalam menjalankan program. Pada aspek kesesuaian antara organisasi pelaksana dengan kelompok sasaran, organisasi telah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan digital, penyampaian informasi, serta respons terhadap kebutuhan wajib pajak. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi, pengembangan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan perluasan pemanfaatan aplikasi agar pelayanan digital Pajak Bumi dan Bangunan dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Implementasi Program, Aplikasi Teman PBB, Pajak Bumi dan Bangunan, Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

ABSTRACT

Fauzi Andhika Putra Pratama, 1228010077, 2026. *Application Program Implementation Friends of the United Nations at the Bandung City Regional Revenue Agency.*

The development of information technology encourages the government to transform digital-based public services. One of the innovations developed by the Bandung City Regional Revenue Agency is the PBB Friend Application, which aims to make it easier for people to access Land and Building Tax (PBB) services. However, the use of the application is still not optimal because there are still people who do not understand the use of applications, low digital literacy, and there is still a tendency for people to use conventional services. This study aims to find out and analyze the implementation of the PBB Friends Application Program at the Bandung City Regional Revenue Agency.

This study uses the theory of program implementation by David C. Korten (1980), which emphasizes the suitability between the program and the utilization, the suitability between the program and the implementing organization, and the suitability between the implementing organization and the target group. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, documentation, and literature studies. The research informants consisted of Tax Verifiers of the Bandung City Regional Revenue Agency and taxpayers who used the Teman PBB application. Data analysis is carried out through data processing, data presentation, interpretation, and triangulation.

The results of the study show that the implementation of the PBB Friends Application Program at the Bandung City Regional Revenue Agency in general has gone quite well. In terms of compatibility between programs and users, the application is able to provide ease of access to services, time efficiency, and benefits for the community in obtaining Land and Building Tax services. In terms of the compatibility between the program and the implementing organization, the Bandung City Regional Revenue Agency has adequate organizational capacity, human resources, technological resources, and institutional support in running the program. In terms of conformity between the implementing organization and the target group, the organization has made efforts to meet the needs of the community through the provision of digital services, information delivery, and response to the needs of taxpayers. However, it is still necessary to increase socialization, system development, increase the capacity of human resources, and expand the use of applications so that digital services for Land and Building Tax can run more optimally.

Keywords: Program Implementation, Friend of the United Nations Application, Land and Building Tax, Bandung City Regional Revenue Agency.