

# Komunikasi Interpersonal mendukung efektivitas Pelayanan Pemungutan pajak dan Retribusi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara

Mahdar <sup>1\*</sup>, Alfa Sari Ode Rusli <sup>2</sup> dan Adjran Sirait <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

<sup>2</sup> Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara

DOI: <https://doi.org/10.47134/trilogi.v5i1.1642>

\*Correspondensi: Mahdar

Email: [mahdar.unusra@gmail.com](mailto:mahdar.unusra@gmail.com)



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstrak:** Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber PAD namun faktanya belum optimal, dan perlunya pendekatan berbasis komunikasi efektif dalam pelayanan kepadamasyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Kebijakan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah purposive sampling yaitu pejabat dan petugas pemungut pajak daerah di Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara dan masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian menemukan bahwa Pengelolaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara sudah berjalan dengan optimal dilihat dari Teori komunikasi interpersonal yang efektif dijalankan oleh setiap petugas

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Masyarakat, Pajak, Pemungutan Pajak.

**Abstract:** Motor Vehicle Tax is one of the sources of Regional Original Income (PAD), but in fact, it is not optimal, and an effective communication-based approach is needed in serving the community. This study aims to determine the effectiveness of Interpersonal Communication in the Implementation of Regional Tax and Retribution Collection Policies in Southeast Sulawesi Province. The approach used is a descriptive qualitative approach. The informant selection technique used is purposive sampling, namely officials and regional tax collectors at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Southeast Sulawesi Province and taxpayers. The results of the study found that the administration of regional tax and retribution collection carried out by the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Southeast Sulawesi Province has been running optimally as seen from the theory of effective interpersonal communication implemented by each officer..

**Keywords:** Interpersonal Communication, Society, Taxes, Tax Collection.

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas dalam konteks pemungutan pajak dan retribusi daerah tidak hanya bergantung pada sistem administrasi yang baik, tetapi juga pada kemampuan komunikasi yang efektif antara aparatur pemerintah dan masyarakat (Bestari, 2016; Hardiyansyah, 2015; Mahdar & Satyadharma, 2023; Sari, 2024; Sholichah & Pramudiana, 2024). Di Sulawesi Tenggara, kondisi geografis yang beragam, tingkat pendidikan yang bervariasi, serta keberagaman budaya lokal menjadi faktor penting yang turut memengaruhi proses penyampaian layanan publik, termasuk dalam sektor

fiskal daerah. Hal itu juga termasuk dalam pelayanan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara. Hal itu didasarkan kepada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan pemerintah daerah dengan kewenangan dalam memungut pajak dan retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, pendapatan daerah lain-lain yang sah serta hak daerah atas pendapatan transfer yang terdiri dari dana perimbangan, dana otonomi khusus, dana keistimewaan, dana desa serta pendapatan bagi hasil dan bantuan keuangan.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara. Dalam pelaksanaannya, nominal pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, walau dapat dikatakan belum optimal, dimana salah satunya ditengarai karena masih rendahnya partisipasi dan pemahaman masyarakat wajib pajak dalam membayar kewajiban mereka.

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam membayar pajak sering kali berakar pada kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai pengelola dana public (Nurhayati et al., 2025). Hal ini diperparah oleh pendekatan komunikasi yang cenderung satu arah dan formalistik dari aparat pemungut pajak kepada masyarakat. Akibatnya, pesan-pesan penting terkait kewajiban perpajakan, manfaat pajak bagi pembangunan, serta prosedur yang harus ditempuh, sering kali tidak diterima atau dipahami dengan baik oleh wajib pajak, terutama di daerah-daerah pedesaan atau pinggiran kota (Haryadi & Zahra, 2022).

Dalam situasi seperti ini, komunikasi interpersonal menjadi alat strategis yang dapat menjembatani kesenjangan pemahaman dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara petugas dan masyarakat (Nurlaela et al., 2025). Komunikasi interpersonal yang empatik, terbuka, dan berbasis dialog memungkinkan terjadinya proses saling mendengarkan dan memahami kebutuhan serta persepsi masing-masing pihak (Fitrawati et al., 2024). Petugas pajak yang mampu menjelaskan dengan bahasa sederhana, menggunakan contoh konkret, dan menghargai konteks sosial-budaya masyarakat akan lebih berhasil dalam membangun kesadaran kolektif tentang pentingnya kontribusi pajak dan retribusi.

Komunikasi berfungsi sebagai mekanisme vital yang memungkinkan organisasi untuk mengubah perilaku anggota secara konstruktif, mendorong transformasi, dengan penyampaian ide-ide yang baru. menyebarkan informasi secara efektif serta mewujudkan tujuan bersama dengan koordinasi yang terarah. Ungkapan "Communication is the lifeblood of an organization" secara tegas menyatakan bahwa Komunikasi merupakan unsur fundamental yang tidak dapat dipisahkan dari keberlangsungan organisasi, tanpa komunikasi yang efektif, organisasi akan kehilangan daya hidup dan kemampuan beradaptasi dan proses komunikasi yang baik berperan sebagai jantung yang mengalirkan energi bagi seluruh bagian (Hutagalung, 2018).

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk interaksi langsung yang terjadi secara *face-to-face* antara dua orang atau lebih, dengan karakteristik utama umpan balik

langsung - Memungkinkan para pelaku komunikasi untuk segera mengamati dan merespons reaksi lawan bicara, komunikasi multi-saluran, melibatkan aspek verbal (kata-kata) dan non-verbal (ekspresi wajah, gestur, nada suara) secara simultan dan terjadinya interaksi dinamis. Proses komunikasi yang terjadi secara timbal balik dan adaptif. Esensi komunikasi interpersonal terletak pada kemampuannya menciptakan pengalaman komunikasi yang holistik melalui integrasi unsur-unsur linguistik dan paralinguistik dalam setting interaksi langsung.

Selain itu, komunikasi interpersonal yang kuat juga berperan dalam membangun legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan secara manusiawi, dihargai pendapatnya, dan dilibatkan dalam proses edukasi fiskal, maka kepercayaan terhadap institusi pajak daerah akan tumbuh. Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern yang menekankan akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas (Natika, 2024; Ramadhani, 2025). Namun demikian, membangun komunikasi interpersonal yang efektif bukanlah hal yang instan (Hamiji et al., 2024). Diperlukan pelatihan yang berkelanjutan bagi aparatur pemungut pajak dalam keterampilan komunikasi, pengelolaan konflik, dan pendekatan berbasis budaya lokal. Misalnya, di beberapa daerah di Sulawesi Tenggara, pendekatan melalui tokoh adat atau pemuka agama lebih efektif dibandingkan pendekatan formal dari institusi semata. Selain itu, penggunaan teknologi komunikasi seperti media sosial, aplikasi mobile, dan layanan pesan singkat juga dapat dikembangkan sebagai pelengkap komunikasi interpersonal yang dilakukan secara langsung.

Komunikasi Interpersonal dalam suatu pelayanan public dinyatakan efektif bila mengandung beberapa unsur sebagai berikut : keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan menciptakan suasana transparan dan membangun kepercayaan antara petugas dan masyarakat. Empati memungkinkan petugas memahami kebutuhan dan kondisi emosional pengguna layanan. Sikap mendukung memperkuat kerja sama dua arah, sedangkan sikap positif menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan. Kesetaraan menjamin semua masyarakat diperlakukan adil tanpa diskriminasi. Jika kelima unsur ini diimplementasikan secara konsisten, komunikasi interpersonal tidak hanya mendorong efektivitas pelayanan, tetapi juga meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan public (Mahdar et al., 2024;).

Oleh karena itu, peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan pemungutan pajak dan retribusi daerah perlu ditempatkan sebagai strategi utama, bukan sekadar pelengkap teknis administratif. Komunikasi yang baik akan memperkuat ikatan antara negara dan warga, serta meningkatkan efektivitas pemungutan pajak secara berkelanjutan (Mahdar et al., 2024; Mulawarman & Rosilawati, 2014; Syahrial & Ananto, 2022). Dalam jangka panjang, hal ini dapat mendukung terciptanya sistem tata kelola fiskal daerah yang lebih inklusif, transparan, dan berpihak pada kepentingan publik.

Penelitian ini menjadi penting dikarenakan beberapa hal yaitu a) pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor bagi sumber pendapatan asli daerah (PAD), fakta bahwa masih rendahnya partisipasi dan pemahaman masyarakat untuk membayar pajak serta belum

diterapkannya secara maksimal komunikasi internal pada petugas pemungutan pajak dalam menjembatani kesenjangan pemahaman dan membangun kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini juga penting dalam melihat Efektivitas pelaksanaan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara dilihat dari aspek komunikasi internal karena peran penting pajak dalam membiayai pembangunan daerah. Selain itu aspek komunikasi sangat erat kaitannya dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di instansi tersebut. SDM yang kompeten dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan mampu menjalankan tugas secara lebih efektif, terutama dalam menyampaikan informasi, mengoordinasikan kegiatan, dan menyelesaikan permasalahan teknis di lapangan.

Komunikasi internal yang terstruktur dan didukung oleh SDM yang profesional dapat meningkatkan efisiensi kerja, akurasi data, serta kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan komunikasi dan pemahaman teknis pemungutan pajak menjadi langkah strategis untuk mendukung optimalisasi penerimaan daerah guna membiayai pembangunan.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan terkait komunikasi internal dalam mendorong pelayanan pemungutan pajak dan retribusi daerah semakin efektif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara dari bulan Januari - Maret 2025.

### Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Informan penelitian adalah pejabat dan petugas pemungut pajak daerah di Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara (5 orang) dan masyarakat wajib pajak daerah dan retribusi daerah (3 orang).

### Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan dalam melakukan pengukuran kejadian (variabel penelitian) alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara dibuat sebagai panduan pengumpulan data saat akan melakukan wawancara kepada pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara serta masyarakat wajib pajak.

Untuk menjamin keabsahan data (validitas) dalam penelitian ini maka digunakan teknik triangulasi khususnya triangulasi sumber (antar informan penelitian) dan triangulasi metode (metode wawancara mendalam dan metode observasi lapangan)

sehingga akan menghasilkan data yang bisa dipertanggungjawabkan, kredibel, objektif dan komprehensif.

## Hasil dan Pembahasan

Studi ini bertujuan untuk menganalisis dua aspek kritis dalam penyelenggaraan kebijakan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara

### 1. Gambaran Kebijakan Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dilakukan dengan mengacu pada dua aturan utama yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Adapun peraturan turunan yang dilakukan oleh Pemprov Sulawesi Tenggara yang memberikan SOP dan mekanisme dalam pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Adapun instansi pelaksana kegiatan ini adalah kewenangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara mengacu pada Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Adapun jenis pajak yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah (Provinsi dan atau Kabupaten/Kota) akan diuraikan pada Tabel 1 berikut

Tabel 1 Kewenangan Pemerintah Daerah terkait Pemungutan Pajak

Pajak Provinsi		Pajak Kabupaten/Kota	
Penetapan Kepala Daerah	Perhitungan Sendiri Wajib Pajak	Penetapan Kepala Daerah	Perhitungan sendiri Wajib pajak
a. Pajak Kendaraan Bermotor	a. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	a. Pajak Reklame	a. Pajak Hotel
b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	b. Pajak Rokok	b. Pajak Air Tanah PBB P-2	b. Pajak Restoran
c. Pajak Air Permukaan			c. Pajak Hiburan
			d. Pajak Penerangan Jalan
			e. Pajak Mineral bukan logam dan batuan
			f. Pajak Parkir
			g. Pajak Sarang burung wallet
			h. Bea Perolehan Hak atas tanah dan bangunan

Sumber : Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Hasil wawancara pada para informan penelitian menegaskan begitu pentingnya penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Pemprov Sulawesi Tenggara terutama dalam membiayai pembangunan serta mendorong kesejahteraan masyarakat.

Hal itu juga menegaskan fungsi dari Pajak Daerah yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2016) yaitu :

a. Fungsi Penerimaan (budgetair)

Dalam fungsi anggarannya, pajak berperan sebagai sumber pembiayaan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Oleh sebab itu, dari sudut pandang ekonomi, pemungutan pajak harus dilakukan secara adil dan tidak boleh dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Pajak daerah merupakan sarana bagi pemerintah daerah untuk menghimpun dana dari masyarakat, yang kemudian akan digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan fasilitas demi kesejahteraan masyarakat di wilayahnya.

b. Fungsi Pengaturan (Regulerend)

Fungsi regulerend atau fungsi pengaturan dari pajak mengacu pada peran pajak sebagai instrumen kebijakan yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Dalam hal ini, pajak tidak semata-mata difungsikan sebagai sarana untuk menghimpun pendapatan, melainkan juga dimanfaatkan sebagai alat bagi pemerintah daerah dalam mengelola serta menata penerimaan dan kekayaan daerah secara strategis.

2. Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Kebijakan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara

Komunikasi dalam organisasi memiliki sifat yang kompleks karena tidak hanya terbatas pada proses penyampaian pesan, tetapi juga mencakup aspek strategis dan dinamis (Saleh, 2016). Dalam praktiknya, komunikasi organisasi melibatkan upaya persuasif yang bertujuan memengaruhi perilaku dan pemahaman anggota organisasi sesuai dengan arah dan tujuan yang ditetapkan pimpinan (Taping et al., 2024).

Selain itu, komunikasi juga membentuk pola interaksi yang spesifik, disesuaikan dengan struktur, budaya, dan visi organisasi (Wahyono & Aditia, 2022; Widiawati, 2019). Pimpinan organisasi sering kali merancang isi pesan dengan cermat agar mampu diterima secara efektif oleh semua tingkatan, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Perancangan pesan oleh pimpinan menunjukkan pentingnya komunikasi strategis dalam birokrasi, guna memastikan pesan tersampaikan jelas, dipahami seragam, dan mendukung koordinasi lintas level organisasi.

Kompleksitas komunikasi ini juga tercermin dalam penggunaan berbagai saluran, baik formal maupun informal, untuk memastikan bahwa pesan tidak hanya tersampaikan tetapi juga dipahami dan dijalankan (Suparno, 2010; Susanti et al., 2024). Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi yang efektif menjadi elemen kunci dalam keberhasilan operasional dan pengambilan keputusan organisasi secara keseluruhan.

Komunikasi merupakan proses pertukaran simbol-simbol bermakna yang dapat berupa informasi, gagasan, pengetahuan, dan sebagainya dari pengirim pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) (Adityo et al., 2022; Amrina et al., 2024).



Gambar 1 Kegiatan Sosialisasi Pemungutan Pajak daerah dan Retribusi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara

Sumber : Bapenda Prov. Sulawesi Tenggara (2024)

Efektifnya komunikasi interpersonal dalam suatu pelayanan publik termasuk dalam Pelayanan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara yang menjadi focus penelitian ini menggunakan 5 indikator utama dari Teori Joseph De Vito (Mahdar & Satyadharma, 2023) yaitu keterbukaan (openness), empati (emphaty), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality) yang akan diuraikan sebagai berikut :

a. Unsur keterbukaan

Hasil penelitian berdasarkan wawancara dengan para informan, khususnya dari pejabat dan petugas di Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara selaku pengelola pemungut pajak dan retribusi daerah menunjukkan bahwa mereka telah berupaya secara maksimal dalam menjalankan seluruh tugas pokok dan fungsi (tupoksi) mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat,. Setiap petugas, termasuk yang bertugas di lapangan, menyadari bahwa keterbukaan dalam komunikasi yang terjadi selama proses pelayanan merupakan bagian penting dalam membangun citra positif di mata masyarakat sekaligus sebagai wujud nyata dari penerapan nilai-nilai organisasi ASN “akhlak”. Temuan terkait pentingnya unsur keterbukaan dalam pemberian pelayanan ini akan mampu mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sebagai bentuk implementasi dari Pelayanan Publik yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keterkaitan ini dapat disimpulkan bahwa Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara telah menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang baik dimana aspek keterbukaan dalam berkomunikasi menjadi kunci dalam membanugn citra positif dan implementasi nilai ASN 'AKLLAK"serta sejalan dengan prinsip pelayanan public yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

b. Unsur Empati

Empati merupakan bentuk kepekaan petugas dalam merespons dan membantu masyarakat dengan pelayanan yang sesuai kebutuhannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pejabat dan petugas di Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara, ditemukan bahwa terdapat peningkatan sikap empatik dari para petugas, baik yang bertugas di loket tiket UPTD Samsat maupun di kantor Induk Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara. Para petugas menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat wajib pajak di Provinsi Sulawesi Tenggara.

Keterkaitannya dapat disimpulkan bahwa Petugas Bapenda Sulawesi Tenggara menunjukkan peningkatan empati dalam pelayanan, baik di UPTD Samsat maupun kantor induk. Mereka responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, menyesuaikan layanan dengan situasi masyarakat, dan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik secara manusiawi.

c. Unsur Mendukung

Salah satu faktor penting dalam menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif adalah adanya sikap saling mendukung (supportiveness). Sikap ini tercermin dari adanya kerja sama dan saling membantu antara petugas dan masyarakat wajib pajak Wujud nyatanya terlihat ketika petugas mampu bersikap ramah dan tidak defensif saat merespons pertanyaan dari masyarakat, misalnya mengenai nominal pajak yang harus dibayarkan dan lain sebagainya. Pelayanan yang diberikan secara ramah menunjukkan adanya dukungan dari petugas. Namun, keberhasilan dalam menciptakan pelayanan publik yang bersifat mendukung juga bergantung pada partisipasi aktif dari masyarakat wajib pajak. Mereka diharapkan dapat bersikap tertib, mengikuti antrean sesuai arahan petugas, dan tidak memaksakan kehendak untuk dilayani terlebih dahulu di luar giliran. Sikap saling mendukung ini hanya dapat terwujud apabila kedua belah pihak—baik petugas maupun masyarakat wajib pajak—memiliki pemahaman, kesadaran, kerja sama, serta saling menghormati dalam rangka mendukung kelancaran pelayanan publik pada administrasi pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Keterkaitannya dapat disimpulkan bahwa sikap mendukung terlihat dalam interaksi ramah dan tidak defensif petugas terhadap wajib pajak. Namun, keberhasilan pelayanan juga bergantung pada kerja sama masyarakat yang tertib,

patuh aturan, dan saling menghormati demi kelancaran pelayanan publik di bidang perpajakan.

d. Unsur Sikap Positif

Sikap positif yang dimaksud merujuk pada perilaku petugas dalam memberikan penghargaan kepada masyarakat wajib pajak, baik melalui bahasa tubuh, komunikasi verbal, maupun upaya membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Hal ini penting agar proses pelayanan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah dapat berjalan lancar. Secara umum, masyarakat wajib pajak merasa puas bahwa mereka merasakan sikap penghargaan yang memadai dalam menerima layanan. Kondisi ini harus menjadi atensi untuk terus dipertahankan oleh Kepala Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara untuk terus melakukan evaluasi menyeluruh serta mendorong petugas, khususnya di lapangan, agar senantiasa bersikap santun dan menghormati masyarakat wajib pajak sebagai bagian integral dari pelayanan publik.

Keterkaitannya yaitu petugas menunjukkan sikap positif melalui penghargaan verbal dan nonverbal terhadap wajib pajak. Hal ini menciptakan kepuasan layanan, mendorong kenyamanan, dan harus terus dijaga melalui evaluasi rutin serta pembinaan sikap santun oleh pimpinan Bapenda Sulawesi Tenggara.

e. Untuk Unsur kesetaraan

Kesetaraan merujuk pada pemberian perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh masyarakat wajib pajak oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara beserta seluruh Unit Samsat di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara.. Prinsip ini telah menjadi pemahaman yang kuat di kalangan seluruh petugas pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah yang wajib menghindari segala bentuk diskriminasi terhadap kelompok masyarakat tertentu. Dalam konteks pelayanan public termasuk pada pelayanan pemungutan pajak dan retribusi daerah, prinsip kesetaraan ini menjadi aspek yang sangat diperhatikan dan kerap menjadi sorotan dari para pengguna jasa. Hal ini juga diakui oleh masyarakat wajib pajak yang menjadi informan penelitian yang meyakini tidak ada diskriminasi pada satu kelompok masyarakat tertentu dalam menerima pelayanan pada pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Keterkaitannya yaitu kesetaraan dalam pelayanan pajak telah menjadi prinsip yang dipegang oleh petugas Bapenda Sulawesi Tenggara yang sejalan dengan salah satu prinsip dalam teori komunikasi interpersonal yaitu interpersonal dalam membangun interaksi yang sehat dan setara. Masyarakat mengakui tidak ada diskriminasi, dan semua wajib pajak diperlakukan adil, menghapus sekat sosial dan mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

## Simpulan

Pelayanan Pemungutan Pajak daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu jenis pelayanan public yang banyak berinteraksi dengan masyarakat (public) sehingga membutuhkan perhatian dan tindak lanjut dari Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai pengelola sehingga masyarakat wajib pajak memiliki kesan positif atas layanan public yang mereka terima.

Pengelolaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah yang dilakukan oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara sudah berjalan dengan optimal dilihat dari Teori komunikasi interpersonal, yang efektif dijalankan oleh setiap petugas Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara (UPTD Samsat di lingkup Pemprov Sulawesi Tenggara) yang terdiri dari keterbukaan (openness), empati (emphaty), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Pelaksanaan kegiatan yang juga dilakukan dengan pelayanan humanis dan komunikasi yang baik akan mendatangkan kesan positif masyarakat, mendorong peningkatan layanan dan berdampak pada kepuasan masyarakat wajib pajak. Komunikasi interpersonal yang efektif juga akan mendorong pemahaman masyarakat yang mungkin masih keliru terkait mekanisme pemungutan pajak, yang diyakini akan meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak daerah dan retribusi daerah.

Implikasi penelitian ini secara teori yaitu memperkuat teori komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pajak daerah. Temuan menunjukkan bahwa unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan mampu membentuk hubungan efektif antara petugas dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan dan partisipasi wajib pajak. Dari sisi praktis, implikasi penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang dijalankan oleh petugas Bapenda Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan. Hal ini menegaskan pentingnya pelatihan keterampilan komunikasi bagi petugas pajak serta perlunya pendekatan pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan sesuai konteks sosial budaya masyarakat.

Adapun rekomendasi penelitian ini yaitu Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara disarankan untuk terus mengembangkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas, memperkuat etika pelayanan publik, serta memanfaatkan media komunikasi digital untuk menjangkau masyarakat. Pendekatan ini dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintah daerah.

## Daftar Pustaka

- Adityo, B., Engkus, E., & Pikri, F. (2022). Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi dan Kependudukan Umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 107–118.
- Amrina, A., Naryoso, A., & Rahmijati, L. R. (2024). Strategi Komunikasi Untuk Mensosialisasikan Program Harmonisasi Kebijakan di BRI. *Interaksi Online*, 12(4), 886–898.

- Bestari, P. (2016). Mobil Pajak Keliling Sebagai Solusi Sosialisasi dan Upaya Peningkatan Efektivitas Pemungutan Pajak. *Sosiohumaniora*, 18(2), 155–165.
- Fitrawati, F., Insan, N., & Djalil, N. A. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pengawas dan Kepala Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Penajam Paser Utara. *Indonesian Journal of Research and Service Studies*, 1(3), 120–139.
- Hamiji, W. M., Mahdar, & Asmurti. (2024). Adaptasi Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Perantau Dalam Menghadapi Culture Shock Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 195–204.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Gava Media.
- Haryadi, B., & Zahra, L. (2022). Kajian Studi Kritis Implikasi Slogan Pajak “Bangga Bayar Pajak.” *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 136–150.
- Hutagalung, I. (2018). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pada Konflik Organisasi. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 243–249.
- Mahdar, & Satyadharma, M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 100–108. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.286>
- Mahdar, Satyadharma, M., Susanti, N., & Karamani, D. D. (2024). Komunikasi Petugas dalam Peningkatan Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JMDR Jurnal Digital Media & Relationship*, 6(1), 1–8.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Penerbit Andi.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31–41.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11.
- Nurhayati, N., Handayani, R., & Febriadi, H. (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kelurahan Taniran Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Kebijakan Publik*, 2(2), 748–761.
- Nurlaela, E., Nurfitriana, N., Demi, L., Sadir, E. A., & Ferlin, A. (2025). *Metode Pendataan*

- Berbasis Komunikasi Persuasif bagi Enumerator di Pelabuhan Perikanan*. Penerbit P4I.
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Ramadhani, S. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 75–84.
- Saleh, A. M. (2016). *Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sholichah, N., & Pramudiana, I. D. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik. *Soetomo Administrasi Publik*, 2(3), 651–666.
- Suparno, B. A. (2010). Komunikasi Organisasi: Konsep, Kompleksitas dan Legitimasi Akademik. *Komunikasi Majalah Komunikasi Dalam Pembangunan LIPI*, 15(1), 1–19.
- Susanti, E., Syafira, S., Yusriani, Y., Putri, T., Rizky, S., Budiman, B., & Azmi, K. (2024). Komunikasi dan Kekuasaan (Ditinjau dari Sudut Sosiologi). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 7914–7919.
- Syahrial, Y., & Ananto, E. G. (2022). Pengaruh Komunikasi Simentris, Komunikasi Transparan Pada Isu Vaksin Covid 19 Terhadap Hubungan Pemerintah-Warga Negara. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(Special Issue 2), 579–598.
- Taping, L. R., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 2099–2105.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494.
- Widiawati, K. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Bintang Empat Meraih Pelanggan. *Jurnal Administrasi Kantor*, 7(1), 63–74.