



Sosialisasi Strategi Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara

Socialization of Strategies to Improve Compliance in the Payment of Regional Taxes and Levies at the Regional Revenue Agency of Southeast Sulawesi Province

Nasrullah Dali¹, Emilia Nurdin², Tuti Dharmawati³, Sulvariany Tamburaka⁴,
Hasnidar⁵, Andi Muhammad Fuad Ramadhan⁶, Si Made Ngurah Purnaman⁷, Taufan
Sufatriansa Awal⁸, La Ode Muhammad Arfan Samrin⁹, Dzulfikri Azis Muthalib^{10*}

¹⁻⁹ Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo
Kendari, Indonesia

¹⁰ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo
Kendari, Indonesia

*Penulis Korespondensi: fikriazis12@uho.ac.id

Article History:

Naskah Masuk: 15 September 2025;

Revisi: 21 Oktober 2025;

Diterima: 28 November 2025;

Terbit: 30 November 2025

Keywords: Fiscal Literacy; Regional Levies; Strategy Socialization; Tax Socialization; Taxpayer Compliance

Abstract. This Compliance with local tax and retribution payments plays a crucial role in increasing Regional Own-Source Revenue (PAD). However, low fiscal literacy and limited effectiveness of existing socialization programs remain major obstacles to achieving optimal revenue targets. This community service program aims to enhance the knowledge and capacity of officers at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Southeast Sulawesi Province in implementing more effective, persuasive, and adaptive socialization strategies. The methods used include direct observation, interviews, document analysis, material presentation, and interactive discussions. The results indicate that the socialization activities improved officers' understanding of tax literacy concepts, fiscal communication, and technology-based educational strategies. Additionally, the findings reveal that low public literacy, limited use of digital media, and varying public perceptions of fiscal transparency significantly influence taxpayer compliance. This program produced practical educational materials and strategic recommendations that can be sustainably implemented by Bapenda. Overall, the activity contributes positively to strengthening the agency's internal capacity and refining socialization strategies to enhance taxpayer compliance and support optimal local revenue collection.

Abstrak

Kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah merupakan faktor kunci dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, rendahnya literasi fiskal dan terbatasnya efektivitas sosialisasi menjadi kendala utama dalam pencapaian target penerimaan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara dalam melaksanakan strategi sosialisasi yang lebih efektif, persuasif, dan adaptif. Metode pelaksanaan mencakup observasi langsung, wawancara, analisis dokumen, sosialisasi materi, serta diskusi interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman pegawai mengenai konsep literasi pajak, komunikasi fiskal, dan strategi edukasi berbasis teknologi. Selain itu, ditemukan bahwa tingkat literasi masyarakat yang rendah, keterbatasan pemanfaatan media digital, dan variasi persepsi masyarakat terhadap transparansi fiskal menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kegiatan ini menghasilkan rancangan materi edukasi pajak dan rekomendasi strategi sosialisasi yang dapat diimplementasikan secara berkelanjutan oleh Bapenda. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan strategi sosialisasi guna mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan daerah.

Kata kunci: Kepatuhan Wajib Pajak; Literasi Fiskal; Retribusi Daerah; Sosialisasi Pajak; Strategi Sosialisasi

1. PENDAHULUAN

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki peran strategis dalam mengelola sumber pendapatan daerah melalui pajak dan retribusi yang menjadi komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD berfungsi sebagai sumber pembiayaan pembangunan yang mencakup penyediaan infrastruktur, peningkatan layanan kesehatan, pendidikan, serta kebutuhan publik lainnya. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah merupakan faktor penting dalam mendukung kemandirian fiskal serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di wilayah Sulawesi Tenggara.

Meskipun regulasi perpajakan dan retribusi daerah telah diatur secara komprehensif, realisasi penerimaan daerah pada sejumlah sektor masih belum optimal. Salah satu penyebab utama dari kondisi tersebut adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan retribusi. Rendahnya kepatuhan ini sangat dipengaruhi oleh literasi perpajakan, pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak dan retribusi, serta efektivitas strategi sosialisasi yang dijalankan pemerintah daerah. Menurut Torgler dan Schneider (2020), literasi pajak merupakan komponen fundamental yang menentukan perilaku patuh wajib pajak. Sementara itu, Kirchler (2007) melalui *Slippery Slope Framework* menegaskan bahwa kepatuhan akan terbentuk apabila terdapat keseimbangan antara kepercayaan masyarakat kepada otoritas pajak serta efektivitas otoritas dalam menjalankan fungsinya.

Hasil observasi dan wawancara dengan pegawai Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa tantangan tidak hanya datang dari sisi masyarakat sebagai wajib pajak, tetapi juga dari keterbatasan kapasitas internal pegawai dalam menjalankan peran sosialisasi, pelayanan, penagihan, serta pengawasan. Sebagian pegawai masih membutuhkan penguatan pemahaman mengenai strategi komunikasi publik, metode edukasi yang efektif, serta konsistensi penerapan SOP pelayanan pajak dan retribusi. Ketidakefektifan sosialisasi yang selama ini berjalan, baik dari segi metode penyampaian, materi, maupun jangkauan sasaran, turut memperlemah upaya peningkatan kepatuhan masyarakat.

Sejumlah penelitian sebelumnya memperkuat pentingnya peningkatan kapasitas internal aparatur dalam penyelenggaraan sosialisasi perpajakan. Wahyuni dan Darmawan (2022) menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi persuasif untuk petugas pajak berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas sosialisasi. Putri dan Mulyadi (2023) mengungkapkan bahwa keberhasilan peningkatan literasi pajak masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas penyampaian informasi dari petugas pajak daerah. Pada sisi lain, Siregar dan Wicaksono (2022) menegaskan bahwa metode sosialisasi berbasis *community engagement* terbukti mampu meningkatkan pemahaman perpajakan secara lebih efektif dibandingkan

pendekatan informatif satu arah. Dalam konteks retribusi daerah, penelitian Aminullah dan Sari (2022) menunjukkan bahwa pemahaman petugas mengenai prosedur layanan, ketentuan tarif, serta mekanisme pembayaran memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepatuhan retribusi. Sementara itu, Sukardi dan Triana (2023) menemukan bahwa peningkatan kemampuan pegawai dalam mengelola sistem informasi penerimaan daerah dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan pembayaran. Kepercayaan publik ini juga ditegaskan oleh Rahmawati dan Nurdiana (2023) sebagai faktor kunci dalam membangun kepatuhan wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan dan retribusi daerah.

Melihat kondisi tersebut, kegiatan sosialisasi strategi peningkatan kepatuhan pajak dan retribusi daerah dinilai sangat penting untuk dilaksanakan. Khalayak sasaran dalam kegiatan ini meliputi pegawai Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara yang bertugas dalam pelayanan pajak dan retribusi, terlibat dalam penyusunan kebijakan internal dan perumusan SOP, serta berperan dalam kegiatan pendataan, penagihan, dan pengawasan pembayaran pajak. Selain itu, kegiatan ini juga dapat melibatkan pihak pendukung seperti unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkaitan langsung dengan objek pajak dan retribusi, serta pihak yang mengelola sistem informasi dan data penerimaan daerah. Kelompok sasaran ini memiliki posisi yang strategis sebagai pelaksana teknis yang berinteraksi langsung dengan wajib pajak serta sebagai penggerak utama dalam proses pelayanan dan pengawasan penerimaan daerah.

Peningkatan pemahaman, keterampilan komunikasi, dan penguatan kompetensi pegawai dalam menjalankan sosialisasi yang efektif akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepatuhan masyarakat. Melalui kegiatan ini, diharapkan pegawai Bapenda dapat menerapkan pendekatan edukatif dan partisipatif yang sesuai dengan teori kepatuhan dan literasi pajak, sehingga mampu menciptakan interaksi pelayanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pendapatan daerah yang lebih transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kapasitas pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara dalam merancang dan menerapkan strategi peningkatan kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan edukatif dan partisipatif, di mana pegawai Bapenda dilibatkan secara aktif dalam proses pembelajaran, diskusi, serta perumusan strategi. Kegiatan ini berlangsung pada bulan

September 2025 di Kantor Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara dan melibatkan tim dosen serta mahasiswa dari Jurusan Akuntansi dan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo.

Kerangka pemecahan masalah dalam kegiatan ini mencakup tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan pajak dan retribusi di lingkungan Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara. Observasi ini bertujuan untuk memahami kondisi faktual terkait pelaksanaan pelayanan, efektivitas interaksi antara pegawai dan wajib pajak, hambatan-hambatan administratif, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan edukasi dan sosialisasi perpajakan. Melalui observasi, diperoleh gambaran mengenai peran pegawai dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta tantangan yang mereka hadapi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Metode wawancara dilakukan dengan berinteraksi langsung bersama pegawai yang bertanggung jawab dalam pelayanan, sosialisasi, dan pengawasan pembayaran pajak serta retribusi. Wawancara ini bertujuan menggali informasi mendalam mengenai efektivitas strategi sosialisasi yang telah diterapkan, persepsi pegawai mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak, serta kebutuhan peningkatan kompetensi internal dalam menjalankan tugas sosialisasi. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan tim pelaksana untuk memperoleh gambaran menyeluruh terkait kendala yang dihadapi pegawai, termasuk faktor komunikasi, pemahaman wajib pajak, serta keterbatasan media edukasi yang tersedia.

Selain itu, metode dokumentasi digunakan sebagai penunjang dalam pengumpulan data sekunder yang meliputi laporan realisasi penerimaan pajak dan retribusi, dokumen kebijakan internal, regulasi daerah, pedoman SOP pelayanan pajak, serta dokumen terkait strategi pengelolaan penerimaan daerah. Analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut membantu memperkuat temuan lapangan dan memberikan pemahaman komprehensif mengenai kondisi manajerial dan administratif Bapenda dalam melaksanakan program edukasi dan sosialisasi perpajakan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menitikberatkan pada pemahaman mendalam mengenai kontribusi peningkatan kapasitas pegawai terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan retribusi daerah. Analisis dimulai dari pengelompokan hasil observasi, interpretasi wawancara, hingga sintesis informasi dari dokumen resmi. Data yang diperoleh kemudian dievaluasi untuk mengidentifikasi hubungan antara kompetensi pegawai, efektivitas sosialisasi, dan perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis ini menjadi dasar bagi penyusunan rekomendasi strategis terkait model sosialisasi yang dapat diterapkan secara

berkelanjutan oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara.

Khalayak sasaran dalam kegiatan pengabdian ini terdiri atas pegawai Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara yang terlibat dalam pelayanan pajak dan retribusi, perumusan kebijakan dan SOP internal, serta pelaksanaan penagihan dan pengawasan pembayaran pajak. Kegiatan ini juga dapat melibatkan pihak pendukung seperti perwakilan OPD yang berhubungan langsung dengan objek pajak dan retribusi, serta pengelola sistem informasi penerimaan daerah. Melalui partisipasi aktif pegawai Bapenda sebagai pelaksana teknis, kegiatan ini diharapkan mampu memperkuat kapasitas internal instansi dalam merancang dan melaksanakan strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dan retribusi daerah secara lebih efektif dan berkelanjutan.

3. HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang difokuskan pada sosialisasi strategi peningkatan kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah telah dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara. Kegiatan dimulai dengan pemberian sosialisasi internal kepada pegawai Bapenda mengenai urgensi peningkatan kepatuhan fiskal masyarakat serta pentingnya peran aparatur dalam mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sosialisasi ini bertujuan memperkuat pemahaman pegawai mengenai strategi komunikasi fiskal yang efektif dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pelaksanaan sosialisasi dilakukan melalui presentasi materi dan diskusi interaktif. Presentasi memberikan pemahaman tentang konsep dasar kepatuhan pajak dan retribusi, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan, serta peran pajak dan retribusi sebagai sumber pembiayaan pembangunan daerah. Diskusi interaktif dimanfaatkan untuk menggali pengalaman pegawai dalam menghadapi wajib pajak dan wajib retribusi, hambatan dalam menyampaikan informasi, serta strategi yang selama ini diterapkan.



Gambar 1. Pemberian Materi Dalam Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Hasil diskusi menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya literasi pajak dan retribusi masyarakat, kurangnya sosialisasi berbasis digital, serta penyampaian informasi yang masih terlalu teknis dan sulit dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat. Temuan ini menguatkan teori literasi pajak yang dikemukakan oleh Susanti dan Rahayu (2021), yang menyatakan bahwa literasi fiskal merupakan faktor fundamental dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Literasi yang rendah menyebabkan wajib pajak kesulitan memahami hak, kewajiban, serta manfaat pembayaran pajak dan retribusi.



Gambar 2. Sosialisasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara

Selain itu, kegiatan ini juga memperkuat teori kepatuhan pajak yang dijelaskan oleh Torgler dan Schneider (2020). Menurut teori tersebut, kepatuhan dipengaruhi oleh tingkat pemahaman, persepsi keadilan, dan persepsi terhadap pelayanan publik. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat di Sulawesi Tenggara belum melihat secara nyata hubungan antara pembayaran pajak dan manfaat pembangunan, sehingga kepatuhan masih bersifat administratif, bukan sukarela. Hal ini menjadi catatan penting bagi Bapenda untuk memperkuat komunikasi fiskal yang lebih persuasif dan edukatif.

Hasil kegiatan ini juga sejalan dengan penelitian Yulianti dan Fauzi (2020) yang menegaskan bahwa literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penegakan sanksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dalam konteks Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara, pegawai menyadari perlunya meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal keramahan, kejelasan informasi, serta penyederhanaan prosedur pembayaran. Penerapan pelayanan yang responsif dan informatif terbukti mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak dan berdampak pada peningkatan kepatuhan.

Temuan lapangan juga menunjukkan perlunya modernisasi sosialisasi melalui media digital. Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandari, Anjani, dan Putra (2021) yang mengungkapkan bahwa penggunaan media digital dalam edukasi perpajakan secara signifikan meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya generasi muda. Pegawai Bapenda menyampaikan bahwa penggunaan infografis, video edukasi, dan media sosial dapat menjadi sarana efektif untuk memperluas jangkauan edukasi. Dengan konten yang lebih visual dan mudah dipahami, masyarakat lebih cepat memahami manfaat pajak dan retribusi serta cara pembayarannya.

Kegiatan sosialisasi ini juga mengonfirmasi hasil penelitian Ardyansyah dan Utami (2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas sosialisasi perpajakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi aparatur. Wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa mereka merasa perlu meningkatkan kemampuan komunikasi persuasif, terutama dalam menyampaikan informasi yang jelas, sederhana, dan tidak bersifat menghakimi. Pendekatan komunikatif dan humanis dianggap penting untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat dan meningkatkan kepatuhan fiskal.

Lebih lanjut, kegiatan ini menghasilkan luaran berupa penyusunan materi edukasi praktis tentang jenis pajak daerah, retribusi daerah, prosedur pembayaran, serta manfaat pembayaran dari perspektif pembangunan daerah. Luaran ini diharapkan dapat digunakan pada kegiatan sosialisasi berikutnya, baik secara langsung maupun melalui media digital. Pengembangan materi edukasi berbasis digital sejalan dengan temuan Rahmawati dan Nurdiana (2023) yang menegaskan bahwa digitalisasi edukasi perpajakan dapat meningkatkan transparansi, kemudahan akses, dan kepercayaan publik.

Evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa sosialisasi ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman pegawai mengenai strategi peningkatan kepatuhan, pentingnya edukasi, serta urgensi mengembangkan pendekatan sosialisasi berbasis teknologi. Pegawai juga menunjukkan antusiasme dalam menyusun strategi tindak lanjut, terutama terkait digitalisasi sosialisasi dan peningkatan komunikasi persuasif.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang menggabungkan pendekatan edukatif, komunikatif, partisipatif, dan digital mampu memperkuat kapasitas pegawai serta meningkatkan pemahaman mengenai tata kelola pajak dan retribusi daerah. Dengan mengintegrasikan teori kepatuhan, literasi fiskal, dan hasil penelitian empiris, kegiatan ini dapat menjadi model efektif dalam mendorong budaya sadar pajak dan retribusi di Provinsi Sulawesi Tenggara, sekaligus mendukung upaya peningkatan PAD secara berkelanjutan.

4. DISKUSI

Kegiatan sosialisasi strategi peningkatan kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah di Bapenda Provinsi Sulawesi Tenggara menghasilkan sejumlah temuan penting yang menggambarkan kondisi aktual, tantangan, serta potensi peningkatan kinerja pemungutan fiskal di tingkat daerah. Melalui serangkaian aktivitas sosialisasi, diskusi interaktif, observasi, dan wawancara, diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pola perilaku wajib pajak dan wajib retribusi, sekaligus kapasitas aparatur dalam melaksanakan fungsi edukatif dan pelayanan publik.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi fiskal masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori literasi pajak yang dikemukakan oleh Susanti dan Rahayu (2021), yang menyatakan bahwa pemahaman terhadap hak dan kewajiban perpajakan merupakan faktor fundamental dalam membentuk perilaku patuh. Dalam konteks Provinsi Sulawesi Tenggara, pegawai Bapenda mengidentifikasi bahwa banyak masyarakat yang belum memahami prosedur, manfaat, dan konsekuensi dari pembayaran pajak dan retribusi, sehingga kepatuhan cenderung bersifat administratif dan bukan sukarela.

Selain literasi fiskal, diskusi dalam kegiatan ini juga menonjolkan pentingnya efektivitas komunikasi fiskal antara aparatur dan masyarakat. Temuan ini memperkuat kajian Ardyansyah dan Utami (2022) yang menegaskan bahwa komunikasi interpersonal aparatur berpengaruh langsung terhadap efektivitas sosialisasi. Dalam praktiknya, pegawai Bapenda mengaku masih menghadapi kesulitan dalam menyampaikan informasi secara sederhana dan persuasif, terutama kepada kelompok masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau pelaku usaha kecil. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas komunikasi aparatur agar pesan fiskal dapat diterima secara lebih baik.

Kegiatan sosialisasi juga mengungkap adanya tantangan terkait penyebaran informasi yang belum terintegrasi dengan media digital. Padahal, penelitian Wulandari et al. (2021) telah

menegaskan bahwa media digital dan teknologi informasi berperan signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak, khususnya generasi muda dan pelaku usaha kecil. Pegawai Bapenda memandang bahwa penggunaan media sosial, video edukatif, infografis, dan website resmi dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan meningkatkan efektivitas penyampaian. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi kebutuhan strategis dalam proses edukasi fiskal di daerah.

Dalam kaitannya dengan teori kepatuhan pajak dan retribusi yang dijelaskan oleh Torgler dan Schneider (2020), kegiatan ini juga menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap keadilan dan transparansi dalam pengelolaan pajak sangat memengaruhi tingkat kepatuhan. Diskusi dengan pegawai Bapenda menyoroti pentingnya menyampaikan kembali manfaat pajak dan retribusi secara konkret, sehingga masyarakat merasa kontribusinya berdampak nyata terhadap pembangunan. Dengan demikian, kegiatan sosialisasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi teknis, tetapi juga sebagai strategi membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Hasil kegiatan ini turut menguatkan temuan Yuliati dan Fauzi (2020) bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam kegiatan ini, pegawai Bapenda menyatakan perlunya peningkatan kualitas layanan, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta konsistensi dalam pemberian informasi. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan kepatuhan fiskal secara langsung.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah memerlukan pendekatan holistik yang menggabungkan edukasi, komunikasi persuasif, penyederhanaan layanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Kegiatan ini berhasil meningkatkan pemahaman pegawai mengenai strategi-strategi tersebut dan memperkuat kapasitas mereka sebagai ujung tombak pelayanan dan edukasi fiskal.

Dengan demikian, kegiatan sosialisasi ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi pegawai Bapenda, tetapi juga menjadi dasar bagi penyusunan strategi lanjutan yang lebih terarah dan berkelanjutan. Model edukasi fiskal yang dikembangkan melalui kegiatan ini dapat direplikasi dan dikembangkan sebagai bagian dari program peningkatan kepatuhan pajak dan retribusi daerah secara sistematis di Provinsi Sulawesi Tenggara.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Tenggara memberikan hasil positif dalam memperkuat kapasitas aparatur serta meningkatkan efektivitas strategi sosialisasi terkait pembayaran pajak dan retribusi daerah. Pelaksanaan sosialisasi dengan pendekatan edukatif dan partisipatif terbukti mampu membuka ruang diskusi yang konstruktif, sehingga pegawai Bapenda memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan masyarakat berkaitan erat dengan tingkat literasi pajak dan retribusi yang masih rendah, komunikasi fiskal yang belum optimal, serta pemanfaatan teknologi digital yang terbatas dalam penyebaran informasi. Selain itu, kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat terhadap transparansi pengelolaan pajak juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan. Melalui kegiatan ini, teridentifikasi kebutuhan untuk penguatan strategi komunikasi, penyederhanaan materi edukasi, serta peningkatan penggunaan media digital sebagai sarana sosialisasi.

Kegiatan pengabdian ini juga berhasil meningkatkan kapasitas pegawai Bapenda melalui penyampaian materi, praktik diskusi, dan identifikasi solusi strategis yang realistis dan aplikatif. Pegawai menunjukkan peningkatan pemahaman tentang pentingnya pendekatan persuasif, edukatif, dan komunikatif dalam menyampaikan informasi perpajakan kepada masyarakat. Rancangan materi edukasi dan inisiatif tindak lanjut berbasis digital menjadi luaran penting yang mendukung penguatan upaya peningkatan kepatuhan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menegaskan bahwa strategi sosialisasi yang terstruktur, komunikatif, dan adaptif merupakan kunci dalam membangun budaya sadar pajak serta meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak dan retribusi daerah. Kolaborasi antara akademisi, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya perlu terus diperkuat agar upaya peningkatan penerimaan daerah dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Aminullah, A., & Sari, N. (2022). Pengaruh pemahaman prosedur layanan dan mekanisme pembayaran terhadap kepatuhan retribusi daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 115–127.
- Ardyansyah, R., & Utami, D. P. (2022). Efektivitas komunikasi interpersonal aparaturnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 45–59.
- James, S., & Alley, C. (2002). Tax compliance, self-assessment and tax administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27–42.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>
- OECD. (2019). *Tax morale: What drives people and businesses to pay tax?* OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f3d8ea10-en>
- Putri, A. M., & Mulyadi, H. (2023). Kualitas penyampaian informasi dan literasi pajak masyarakat. *Jurnal Perpajakan Daerah*, 6(1), 22–37. <https://doi.org/10.54248/jurnalperpajakan.v6i1.4952>
- Rahmawati, L., & Nurdiana, F. (2023). Digitalisasi edukasi perpajakan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 5(2), 101–114.
- Siregar, M., & Wicaksono, A. (2022). Peningkatan kepatuhan retribusi melalui penguatan pemahaman petugas dan tata kelola sistem informasi. *Jurnal Kebijakan Fiskal Daerah*, 8(3), 54–66.
- Sukardi, T., & Triana, R. (2023). Peran pengelolaan sistem informasi penerimaan daerah dalam meningkatkan kepercayaan publik. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 4(2), 77–89.
- Susanti, D., & Rahayu, S. (2021). Literasi fiskal dan dampaknya terhadap kepatuhan perpajakan masyarakat. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 12(1), 33–47.
- Torgler, B., & Schneider, F. (2020). The impact of tax morale and institutional quality on tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 80, 102–118. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2020.102118>
- Wahyuni, L., & Darmawan, T. (2022). Pelatihan komunikasi persuasif bagi aparaturnya pajak daerah. *Jurnal Pengembangan SDM Daerah*, 9(2), 89–102.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal EMBA*, 1(3), 960–970.
- Wulandari, S., Anjani, R., & Putra, D. (2021). Pemanfaatan media digital dalam edukasi perpajakan. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan Fiskal*, 3(1), 12–25.
- Yuliati, N., & Fauzi, A. (2020). Pengaruh literasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan penegakan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 7(2), 144–158. <https://doi.org/10.35606/jabm.v27i2.668>