

## ABSTRAKSI

Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayarkan pada Negara oleh setiap masyarakat khususnya yang menjadi wajib pajak dan pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang utama baik di pusat maupun daerah. Salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi kontribusi bagi penerimaan daerah, sehingga kepatuhan dari wajib pajak sangat dibutuhkan bagi keberlancaran pembangunan. Namun dewasa ini masalah kepatuhan masih menjadi kendala bagi penerimaan pajak baik di pusat maupun daerah. Adanya pelayanan yang baik dari pihak pemerintah terhadap publik menjadi salah satu upaya untuk mendorong kepatuhan wajib pajak, sehingga dinas pajak yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara pelayanan pembayaran pajak secara mobling atau sistem jemput bola. Dimana pelayanan tersebut merupakan strategi dari organisasi dalam melakukan pelayanan publik dengan proses administrasi yang mudah dan fleksible sehingga masyarakat akan lebih mudah melakukan pembayaran pajak dan menjadikan wajib pajak patuh akan pajaknya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif yakni mendeskripsikan strategi pelayanan publik yang ini dilakukan pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan yaitu Unit Pelaksana Teknis Dinas Surabaya unit 6 dan dari keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran PBB keliling merupakan suatu strategi atau cara yang dilakukan dari organisasi publik sebagai upaya perbaikan pelayanan yang kemudian meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Strategi Pelayanan Publik

### **ABSTRACT**

*Taxes are compulsory dues to be paid to the state by every society, particularly for the tax payers. Taxes are the main source of the state revenue both in central and local area. One of them is the building tax, which became a regional contribution acceptance, so the compliance of the taxpayers is needed for the ease development. But the problem remains compliance mature obstacles for the tax revenue both in central and local area. Good services from the government to the public became one of effort to push a tax compliance , so the tax department that having a role in providing service to the taxpayers keep trying give the best services by tax payments in circumference. Where that service is a strategy of the organization to make public services with easy and flexible administration process, so the society will pay taxes easier and become a tax compliance for their tax.. This research is use descriptive qualitative methods, namely explain public services strategy that done by Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan is the technical Surabaya Department unit six and from at all show that pay services of Building tax with circumference is a public organization strategy to improve tax compliance.*

*Keywords : Taxes, Tax compliance, public strategy services*