

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM
PAJAK ONLINE (*E-TAX*)**

**(Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota
Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**FITRIA UNTARI
NIM. 145030101111024**



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018





MOTTO

“مَنْ جَدَّ وَجَدَّ”

“siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan berhasil”

(Fitria Untari)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik
Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* (Studi Pada Badan
Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Disusun oleh : Fitria Untari

NIM : 145030101111024

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 24 Mei 2018

Komisi Pembimbing


Dr. Bambang Santoso H., MS
NIP. 19610204 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 24 Mei 2018

Mahasiswa



Nama : Fitria Untari

NIM : 14503010111024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 5 Juli 2018
Skripsi Atas Nama : Fitria Untari
Judul : Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Dr. Bambang Santoso H., MS

Oscar Radyan Dinar, S.AP, M.AP, Ph.D

NIP. 19610204 198601 1 001

NIP. 2011078705161001

Anggota

Akhmad Amirudin, S.AP, M.AP, M.Pol.Sc

NIP. 201405 870426 1 1 001



LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Orang tua saya, Bapak Untung. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluhan kesahnya. Dan kepada sosok perempuan yang saya kagumi, Ibu Titik Wiratmi, Seorang Ibu yang selalu mendoakan anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Serta kepada kakak tersayang, Oki Untoro Terimakasih atas dukungan dan memberikan motivasi untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi saya ini, serta senantiasa memberikan doa meskipun saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini.

RINGKASAN

Fitria Untari. 2018. **Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**. Dosen Pembimbing Dr.Bambang Santoso H., MS.

Penerapan Sistem Pajak Online (*e-tax*) ini didasarkan dengan kewenangan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai bentuk penerapan kebijakan pemerintah. Pemerintah Kota Malang sedang intensif meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak yaitu salah satunya dengan Sistem Pajak Online (*e-tax*). Sistem ini diberlakukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak, serta memberikan inovasi cara pembayaran pajak kepada masyarakat.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh 2 fokus penelitian yaitu (1) Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang); (2) Faktor Penghambat Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi di lapangan. Sedangkan analisa data yang digunakan adalah Analisa data model Creswell.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) telah melaksanakan penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik dengan baik pada sistem pajak online (*e-tax*). Komunikasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Kepada Bank BRI dan Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik terlihat dari masing-masing pihak memahami peran dan tugasnya. Mekanisme pelayanan sistem pajak online (*e-tax*) telah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Perwal No 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Penerapan sistem pajak online (*e-tax*) ini dirasa belum sepenuhnya efisien karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan sistem tersebut, antara lain yang menjadi faktor penghambat adalah infrastruktur dimana tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompetibel untuk sistem *e-tax* serta sering terjadi permasalahan pada perangkat *e-tax*. Budaya masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi dan ketidakmauan untuk mempelajari hal baru. Maka perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar mau beralih menggunakan sistem *e-tax* serta perlunya perawatan alat secara berkala untuk mempermudah wajib pajak menggunakan sistem tersebut.

Kata Kunci : *e-Government*, Pendapatan Asli Daerah, Sistem Pajak Online (*e-tax*)

SUMMARY

Untari, Fitria. 2018. **Implementation of e-Government in the Public Service Through the Online Tax System (e-tax) (Study on Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**. Dosen Pembimbing Dr.Bambang Santoso H., MS.

Implementation of the Online Tax System (e-tax) is based on authority of Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang as a form of implementation of Government policy. Malang city government is intensively increasing the local revenue from the tax sector one of which is with the online tax system. The online tax system is applied to optimize tax revenues, improving the efficiency of tax administration both from the tax record management, as well as provide tax payment innovation to the community.

This research is descriptive research with qualitative approach and limited to two research focus those are (1) Implementation of e-Government in the Public Service Through the Online Tax System (e-tax) (Study on Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang); (2) Inhibiting Factor of the Implementation of e-Government in the Public Service Through the Online Tax System (e-tax) (Study on Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). The data used is obtained by observation, interviews, and documentation on the field. While the data analysis model being used is the Creswell model data analysis.

The results of this study indicate that Implementation of e-Government in the Public Service Through the Online Tax System (e-tax) (Study on Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) has perform the implementation of e-Government in the public service properly on the online tax system (e-tax). Communications made by the Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang to Bank BRI and Taxpayers are running well seen from each side understand the role and duties. The mechanism of service of the online tax system (e-tax) has been in accordance with Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Perwal No 20 Tahun 2013 Tentang Prosedur Pembayaran, Setoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Implementation of the online tax system (e-tax) is perceived not fully efficient because not all taxpayers can use the system, which become the inhibiting factor is the infrastructure where not all taxpayers using a compatible tools for e-tax system and often there was a problem with the e-Tax device. The community culture is unfamiliar with the presence of technology and the unwillingness to learn new things. It is necessary to further socialize to the community to want to switch to using e-tax system and the need for regular maintenance tools to facilitate taxpayers using the system.

Keywords : e-Government, Local Revenue, Online Tax System (e-tax)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Fadillah Amin, Dr., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

4. Bapak Dr. Bambang Santoso H., MS selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak dan Ibu yang bersangkutan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
7. Orang tua penulis, Bapak Untung dan Ibu Titik Wiratmi yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
8. Kakak Kandung penulis, Oki Untoro yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
9. Sahabatku yang tercinta yaitu (Marina Cintya Putri, Nofiansa Erlina, Aldila Mentari Sukowati, Nadiah Ika Febriyanti, Eunike Prisintya Putri), serta teman-temanku semuanya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih sesama pejuang skripsi dan semangat doa serta motivasi kepada penulis yang terus diberikan selama penyusunan skripsi ini
10. Sahabatku yang tersayang yaitu (Aulia Religia Lazuardias, Durin Salinda, Mardhatillah, Muzdhalifah) serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah

memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

11. Saudara-saudara yang tercinta yaitu Keluarga Besar Darmo Sukarto atas semangat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

12. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Administrasi Publik	15
1. Pengertian Administrasi Publik.....	15
2. <i>New Public Service</i> (NPS).....	16
B. <i>E-Government (Electronic Government)</i>	18
1. Pengertian <i>E-Governmnet</i>	18
2. Manfaat dan Fungsi <i>E-Government</i>	19
3. Prinsip-Prinsip <i>E-Government</i>	22
4. Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	23
5. Jenis-Jenis Pelayanan pada <i>E-Government</i>	25
6. Kerangka Konseptual <i>E-Government</i>	27
7. Faktor Penentu Kesuksesan dan Kegagalan <i>E-Government</i>	29
C. Pelayanan Publik.....	32
1. Definisi Pelayanan Publik	32
2. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	34
3. Fungsi Pelayanan Publik	35
4. Standar Pelayanan Publik.....	36

5. Efisiensi Pelayanan Publik	38
D. <i>E-tax (electronic tax)</i>	40
1. Pengertian <i>e-Tax</i>	40
2. Tujuan <i>e-Tax</i>	41
E. Teori Komunikasi	42
1. Pengertian <i>Komunikasi</i>	42
F. Budaya	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Fokus Penelitian	47
C. Lokasi dan Situs Penelitian	49
D. Sumber data	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	54
G. Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	58
1. Gambaran Umum Kota Malang	58
2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang	59
a. Visi dan Misi	61
b. Tujuan	61
c. Sasaran	61
d. Struktur Organisasi dan Tugas pokok dan Fungsi	62
B. Penyajian Data Fokus Penelitian	79
1. Penerapan <i>e-Government</i> dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i> pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang	79
a. Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	79
b. Pelaksanaan Sistem pajak <i>online (e-tax)</i>	88
1. Mekanisme Sistem pajak <i>online (e-tax)</i>	88
2. Jenis Pelayanan Sistem pajak <i>online (e-tax)</i>	93
c. Hasil Penerapan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	96
1. Hasil Penerapan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	96
2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	100
3. Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	104



2. Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i> pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.....	105
C. Analisis Data dan Pembahasan	111
1. Penerapan <i>e-Government</i> dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i> pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang	111
a. Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	111
b. Pelaksanaan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	116
1. Mekanisme Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	116
2. Jenis Pelayanan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	118
c. Hasil Penerapan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	122
1. Hasil Penerapan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	122
2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	124
3. Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	128
2. Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i> pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.....	130
BAB V PENUTUP.....	136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	146
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1	Jumlah Situs Website Pemda Prov Kab/Kota Tahun 2015	5
Tabel 2	Jumlah Penerimaan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir Tahun 2013-2017	8
Tabel 3	Jumlah Wajib pajak yang menggunakan sistem e-tax	105
Tabel 4	Jumlah Jumlah Pendapatan Pajak Daerah di Kota Malang Tahun 2013-2017	123
Tabel 5	Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kota Malang tahun 2013-2017	129



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1	Analisis data dalam Penelitian Kualitatif	55
Gambar 2	Bagan Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.....	63
Gambar 3	Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan PT Bank Rakyat Indonesia tentang Pemanfaatan Layanan Jasa Perbankan Secara Online.....	81
Gambar 4	<i>Event Launching Online System</i> Pajak Daerah Kota Malang.....	81
Gambar 5	Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak <i>online (e-tax)</i> secara langsung <i>door to door</i> kepada wajib pajak	84
Gambar 6	Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak <i>online (e-tax)</i> melalui <i>event</i> pameran	84
Gambar 7	Sosialisasi Pelaksanaan <i>Online System</i> Pajak Daerah Kota Malang Kepada Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir.....	85
Gambar 8	Mekanisme Sistem Pajak <i>Online (e-tax)</i>	88
Gambar 9	Sistem Pajak <i>Online</i> Berbasis <i>Website</i> CMS BRI.....	90
Gambar 10	Perangkat online yang dipasang di <i>system</i> transaksi usaha wajib pajak.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Pedoman Wawancara	147
2	Surat Tugas UPL <i>e-tax</i>	148
3	Surat Izin Penelitian BANKESBANPOL Kota Malang	149
4	Surat Izin Penelitian fakultas.....	150
5	Curriculum Vitae	151



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada abad 20 terdapat suatu perkembangan pesat berupa semakin meningkatnya kemampuan dan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi beserta penerapannya. Perkembangan tersebut diungkapkan sebagai suatu perkembangan dramatis karena telah mampu merevolusi kehidupan manusia dengan lebih memudahkan segala hal di dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. *Internet* dan perkembangan teknologi lainnya dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah cara mengelola informasi, menentukan kemampuan berbicara dan mengungkapkan pendapat, menyampaikan maksud dan respon maupun mengelola informasi yang dimiliki untuk membuat, mengambil keputusan dan bertindak berdasar informasi yang dimiliki.

Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola pikir masyarakat dan juga tanggapan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai bentuk pengambilan keputusan yang mulai dilakukan dengan berbagai teknologi informasi, sajian data berbasis web (*web based*) untuk mengakomodasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Adapun jumlah Situs Web Resmi Pemerintah Republik Indonesia sebagai berikut:

“Semakin canggihnya era teknologi sekarang, masing-masing instansi pemerintah bisa diakses melalui *internet*. Jadi semakin memudahkan masyarakat untuk mencari informasi mengenai instansi tersebut. Ada sekitar 60 situs web milik pemerintah Republik Indonesia yang bisa anda jadikan pedoman dan sumber informasi anda...”(Liputan berita, 2016)

Tujuan pemberian pelayanan publik sendiri adalah untuk mewujudkan konsep *good governance*. Dalam kaitannya dengan perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Power dalam Anwar (2003:111) menjelaskan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi adalah digunakannya teknologi komputer. Seiring dengan perkembangannya, teknologi baru bahkan muncul yaitu komputer jaringan yang biasa disebut *International network (internet)*. *Internet* merupakan jaringan dari sekumpulan jaringan yang terdiri atas jutaan komputer dari seluruh dunia dengan *transmission control protocol/internet protocol (TCP/IP)* dapat saling berhubungan (Andrianto, 2007:31).

Teknologi informasi (*internet*) yang digunakan pemerintah akan sangat besar perannya, terutama dalam hal penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Hubungan antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electronic Service Delivery (ESD)*, yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah menyediakan jasa pelayanan masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi awal munculnya *e-Government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama *internet*) sebagai sarana utama

yang menghubungkan para stakeholder, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya (Indrajit, 2013:2).

Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:2) definisi *e-Government* merupakan “*electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” That means *electronic government (e-Government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti area *network* yang luas, internet dan *mobile computer*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan. Dengan *e-Government* memungkinkan masyarakat luas dapat mengakses semua informasi pemerintah dan layanan melalui sebuah website yang di kelola oleh bagian pemerintahan.

Kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi. Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 pada tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu tempat dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua

masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mempermudah hubungan antar masyarakat dan pemerintah. *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan pemerintahan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan. *e-Government* diterapkan di Indonesia untuk menunjang kinerja dalam sebuah pemerintahan. Cangkupan *e-Government* sendiri bukan hanya untuk kepentingan instansi pemerintahan namun juga merupakan kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat luas.

Pelaksanaan *electronic government* sudah mulai berkembang di Indonesia dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang berisi spesifikasi tanggung jawab badan pemerintah, baik pusat maupun daerah dan menitikberatkan pada pentingnya layanan pemerintah di Indonesia yang bersifat *online*. Berdasarkan Inpres tersebut, setiap gubernur, walikota dan dewan eksekutif ditugaskan untuk bertanggung jawab untuk merumuskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengimplementasikan *e-government* di daerah mereka. Pemerintah meminta pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government*, sesuai dengan yang dikatakan oleh Direktur Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri Soemarsono memberikan keterangan pers usai acara serah terima nota pengantar tugas PLT (pelaksana tugas) Gubernur DKI Jakarta, sebagai berikut:

"Dalam kelola otonomi daerah, cara-cara konvensional harus ditinggalkan dan pemda harus memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Saat ini belum semua daerah mengembangkan *e-government*. Untuk memacu hal itu, Kemendagri membuat program Smart City atau Kota Pintar sebagai pemacu pengembangan *e-government* dalam penyediaan layanan publik."(Kompas, 2017)

Kontras dengan yang disampaikan oleh Direktur Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri Soemarsono bahwa belum banyak daerah yang menerapkan *e-Government*, sejalan dengan hal tersebut kenyataannya pada tahun 2015 pelaksanaan *e-Government* di Indonesia dilihat dari jumlah situs web pemerintah daerah belum sepenuhnya menggunakan situs website, dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Situs Website Pemda Prov Kab/Kota Tahun 2015

No	Provinsi	Jumlah Situs Web Pemda Provinsi Kab/Kota	
		Aktif	Offline
1	Provinsi Aceh	20	4
2	Provinsi Sumatera Utara	31	3
3	Provinsi Sumatera Barat	19	1
4	Provinsi Riau	13	-
5	Provinsi Jambi	9	3
6	Provinsi Sumatera Selatan	12	4
7	Provinsi Bengkulu	11	-
8	Provinsi Lampung	12	3
9	Provinsi Kep. Bangka Belitung	7	1
10	Provinsi Kep. Riau	7	1
11	Provinsi DKI Jakarta	7	-
12	Provinsi Jawa Barat	24	3
13	Provinsi Jawa Tengah	36	-
14	Provinsi D.I Yogyakarta	6	-
15	Provinsi Jawa Timur	33	6
16	Provinsi Banten	8	1
17	Provinsi Bali	8	2
18	Provinsi NTB	11	-
19	Provinsi NTT	20	2
20	Provinsi Kalbar	13	2
21	Provinsi Kalteng	13	2
22	Provinsi Kalsel	12	2
23	Provinsi Kaltim	14	1
24	Provinsi Sulawesi Utara	16	-
25	Provinsi Sulteng	9	3
26	Provinsi Sulsel	23	2
27	Provinsi Sulawesi tenggara	13	-

No	Provinsi	Jumlah Situs Web Pemda Provinsi Kab/Kota	
		Aktif	Offline
28	Provinsi Gorontalo	6	1
29	Provinsi Sulawesi Barat	5	1
30	Provinsi Maluku	12	-
31	Provinsi Maluku Utara	6	4
32	Provinsi Papua	25	5
33	Provinsi Papua Barat	10	2
	Jumlah	471	59

Sumber: www.kemendagri.go.id tahun 2015 (Olahan peneliti)

Data Kemendagri mengenai Situs website Pemda Prov Kab/Kota Tahun 2015 diatas diketahui bahwa dari 33 provinsi di Indonesia terdapat 530 situs website pemda dan yang aktif sebanyak 471 situs website pemda dan 59 diantaranya tidak menggunakan. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa ada 89% situs web yang aktif dan 11% offline atau tidak menggunakan situs web yang dari persentase tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia telah cukup berkembang.

Salah satu bentuk pelaksanaan *e-Government* di Indonesia adalah pada bidang pelayanan publik. Pada dasarnya pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia dilakukan melalui tatap muka atau kontak langsung antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik (pemerintah), dimana pelayanan tersebut sering dianggap kurang efektif dan efisien dikarenakan antrian panjang, bahkan dapat menimbulkan penyimpangan ataupun kasus KKN yang dapat berakibat pada pengenaan sanksi pidana. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi. Penggunaan teknologi informasi tidak terlepas dari peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi.

Pemerintah Daerah Kota Malang Sendiri sudah mulai mengembangkan konsep *e-Government* melalui program pengembangan jaringan “*Malang Online*” bersamaan dengan terbitnya Inpres No. 3 Tahun 2003 sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur telematika. Program jaringan “*Malang Online*” tersebut mempunyai tujuan dan strategi yang menyesuaikan dengan pengembangan *e-Government* nasional dengan maksud dan tujuan membangun sistem informasi dan komunikasi dengan menjalankan fungsi teknologi informasi yang memanfaatkan komputer (Sudrajat, Raharwindy Kharisma, dkk, 2014:2145). Penggunaan teknologi informasi berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun memberikan kemudahan berkordinasi dalam lingkup internal (antar instansi pemerintah) yang terintegrasi oleh unit lainnya ataupun dalam lingkup eksternal (kepada masyarakat) sehingga terciptanya transparansi informasi kepada publik dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik, dengan dibukanya akses informasi tersebut dapat memperluas partisipasi masyarakat yang diharapkan mampu berperan aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan publik oleh pemerintah Kota Malang.

Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur dengan tingkat pertumbuhan yang pesat karena berada pada dataran tinggi dan memiliki struktur geografis yang dikelilingi oleh pegunungan sehingga menjadi daya tarik tersendiri dikalangan turis lokal maupun internasional. Tidak dipungkiri bahwa infrastruktur dan fasilitas pendukung juga berkembang begitu pesat, terutama pada pertumbuhan hotel, restoran, tempat hiburan dan fasilitas parkir yang mengimbangi pertumbuhan penduduk yang tinggi dan dinamika

kunjungan wisata. Perkembangan dan pertumbuhan di Kota Malang ini menjadikan penerimaan sumber pendapatan daerah dari sektor pajak daerah meningkat. Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 Jumlah Penerimaan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, Parkir
Tahaun 2013-2017**

Potensi Pajak	Jumlah Penerimaan Pajak				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pajak Hotel	13.934.800.659,87	25.069.057.562,87	31.828.508.228,43	37.857.637.844,26	43.119.974.826,05
Pajak Restoran	25.479.671.734,31	30.473.435.484,90	39.071.320.184,22	47.498.229.279,39	55.192.612.040,44
Pajak hiburann	4.083.522.176,70	5.140.722.135,41	6.031.213.792,94	6.610.023.251,65	7.816.824.218,35
Pajak Parkir	1.939.867.733	2.643.529.810	3.662.965.828,90	4.887.815.130	5.280.261.785

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2017

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah penerimaan pajak hotel, restoran, hiburan dan tempat parkir memiliki potensi yang cukup baik dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Malang sedang giat-giatnya melakukan peningkatan penerimaan PAD (pendapatan asli daerah) dari sektor pajak sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang giat menjalankan program-program inovatif demi mewujudkan sistem pelayanan pajak secara efektif dan efisien. Pemerintah Kota Malang melalui Badan Pelayanan Pajak Daerah dalam gelaran Gebyar Panutan Pajak 2017 yang akan selenggarakan di Balaikota Malang Senin (16/1) menjelaskan :

“Awal tahun 2017 dimanfaatkan dengan baik oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang untuk menjalankan program-program inovatifnya tahun 2017 ini. Selain meluncurkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dalam acara tersebut juga akan dihelat launching Mobil Pelayanan Pajak Daerah. Disamping rangkaian launching dan pembayaran PBB on the spot, kemarin, Minggu (15/1) juga dilakukan penandatanganan MoU antara BP2D Kota Malang dengan Kejaksaan Negeri Malang dalam rangka peningkatan penerimaan PAD dari sektor pajak daerah.” (Malang Kota, 2017)

Namun ada beberapa permasalahan yang dihadapi Kota Malang dalam pemberian pelayanan pajak, antara lain :

1. Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) secara manual mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk mengisi dan menyampaikan secara langsung blanko pengisian ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang,
2. Memperhatikan keberadaan kantor Block Office yang berada di wilayah timur kota maka dipandang ada inefektifitas dan inefisiensi karena rentang kendali layanan relatif jauh serta memakan waktu,
3. Tidak sebanding antara jumlah wajib pajak dengan petugas pendataan, sehingga tidak semua tercovered dan termonitor tingkat akurasi pelaporan dari wajib pajak.

Oleh karena itu, dengan adanya perkembangan di era serba elektronik, menuntut pelayanan yang efektif dan efisien serta mudah diakses oleh masyarakat luas, sehingga pemerintah Kota Malang melalui Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mengimplementasikan *electronic government* kedalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, yaitu dengan pelayanan pajak melalui sistem pajak online (*e-tax*). Dalam Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang pemberian layanan pajak melalui elektronik tersebut memungkinkan para pelaku usaha untuk memperoleh informasi secara akurat melalui sistem *e-tax*. Fungsi dari sistem *e-tax* tersebut adalah untuk memberikan layanan yang lebih lengkap, efektif dan efisien dengan segala fasilitas teknologi informasi melalui layanan *online* yang

dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak terutama dari sektor pajak restoran, hotel, tempat hiburan dan parkir di Kota Malang. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha di Kota Malang dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

E-tax merupakan layanan *Cash Management* dengan adanya peran aktif dari wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media online ke sistem pajak. Penggunaan *e-tax* menggunakan alat yang disebut dengan *Barebone* atau Mini PC dan *Tapping Box* dimana alat tersebut dipasang diperangkat yang nantinya akan terhubung dengan server yang akan bertujuan meng-*capture* atau merekam semua transaksi pembayaran atas pelayanan yang disediakan oleh wajib pajak baik itu dari hotel, restoran, parkir dan penyelenggaraan hiburan. Data transaksi yang terekam akan menjadi dasar dalam melakukan autodebet tagihan pajak tiap bulannya dari rekening Bank milik wajib pajak. (Bapenda Kota Makassar, 2014)

Penerapan sistem pajak *online (e-tax)* memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak dan menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak. Pembayaran pajak daerah melalui online sistem memiliki kelebihan tersendiri bila dibandingkan dengan pembayaran pajak daerah secara manual, sehingga pengawasan terhadap wajib pajak menjadi lebih terkontrol. Setiap besaran pajak tidak akan tergantung pada kertas tagihan lagi, tetapi langsung terlihat dan tercantum dalam monitor pajak yang sudah terkoneksi dengan jaringan

yang dimiliki Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Selain itu, pelaksanaan *e-tax* memberikan jaminan transparansi besaran pajak yang diterima wajib pajak atau pajak yang dibayarkan oleh konsumen. Penggunaan Pajak *Online* memudahkan Wajib Pajak untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan, dan dapat langsung ditransferkan ke Bank yang nantinya akan ter-*autodebet* sesuai dengan besaran pajaknya (Bapenda Kota Makassar, 2014).

Sistem pajak *online* (*e-tax*) diberlakukan sebagai salah satu upaya mempermudah pelayanan pajak di Kota Malang. Pajak online tersebut telah diatur dalam Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 32 tahun 2013 tentang perubahan Perwal No 20 tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. *E-tax* merupakan salah satu inovasi dalam upaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta mudah diakses oleh masyarakat. Dan untuk saat ini baru diterapkan kepada 4 jenis pajak daerah, yakni pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang)**”

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan Latar Belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menjelaskan penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
2. Untuk menganalisis faktor penghambat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang

D. Kontribusi Penelitian

Adapun dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai kebijakan pemerintah Kota Malang dan sistem yang diteliti.

2. Kontribusi Praktis

- a) Bagi masyarakat diharapkan mengetahui dan mampu memanfaatkan pelayanan *e-Government* sehingga dapat mengurangi pelanggaran pembayaran pajak daerah.

- b) Bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, sebagai instansi pemerintah dalam bidang pelayanan pajak daerah, diharapkan penelitian ini mampu dijadikan bahan masukan untuk lebih memperhatikan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *e-Government*.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini sistematika pembahasan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, menguraikan secara umum mengenai penelitian yang akan dilakukan yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam hal ini penulis menguraikan tentang penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)*.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori yang dicantumkan oleh penulis adalah teori-teori mengenai Administrasi Publik, *e-Government*, Pelayanan Publik dan *e-tax*, Komunikasi, Budaya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian untuk skripsi dilakukan diantaranya dengan menentukan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengulas tentang analisis data penelitian, interpretasi hasil analisis data penelitian dan analisis terhadap rumusan masalah serta fokus penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan menyatakan temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Saran menyatakan pendapat tentang apa yang perlu diteliti lebih lanjut untuk perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu yang dikaji serta saran praktis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Secara etimologis administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata, yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani atau memenuhi. Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Menurut Siagian dalam Pasolong (2007:3), “Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Nicholas Henry dalam Sjamsudin (2010:116) mengartikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian administrasi publik diatas, bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok manusia yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berkerjasama untuk

meformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, yang bersifat memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ditentukan dengan tujuan mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial.

2. New Public Service (NPS)

Konsep New Public Service mulai dikenal melalui karya Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt yang berjudul “*The New Public Service, Serving Not Steerling*”. Denhard (2003) dalam Pasolong (2007:141) menyatakan bahwa *New Public Service* lebih mengarah pada *democracy, pride, and citizen* daripada *market, competition, and customers* seperti sektor privat.

Denhardt dalam *The New Public Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

- a) *Serve Citizen, Not Customer* (Melayani Warga Negara, bukan customer): Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customers*), tetapi lebih fokus pada pembangunan warga negara (*citizen*).
- b) *Seek The Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik): Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggungjawab.
- c) *Value Citizenship Over Entrepreneurship* (Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan): Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para menejer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
- d) *Think strategically , act democracally* (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis): Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa di capai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

- e) *Recognized that accountability is not simple* (Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana): Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
- f) *Serve rather than stee* (Melayani Ketimbang Mengarahkan): Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada perusahaan untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
- g) *Value people, not just productivity* (Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas): Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.
(Pasolong, 2007: 142-143)

Apabila dari ke tujuh ide pokok diatas benar-benar dapat diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, maka pelayanan publik oleh instansi pemerintah tidak kalah dengan layanan yang dilakukan oleh sektor privat. Semua itu kembali lagi kepada aparatur pelayanan publik apakah dapat memahami dan mencerminkan nilai-nilai dalam New Public Service tersebut.

Paradigma administrasi diatas menunjukkan bahwa telah terjadi perubahan orientasi administrasi publik yang begitu cepat. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengaruh administrasi publik semakin tinggi. Dapat dikatakan bahwa paradigma New Public Service orientasinya kepada kualitas pelayanan publik.

B. E-government (*Electronic Government*)

1. Pengertian E-governmnet

Penggunaan teknologi saat ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, akurat dan tepat menjadi suatu kebutuhan inti disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web dengan menggunakan jaringan internet. Teknologi ini sudah digunakan di berbagai bidang baik pemerintahan, bisnis, pendidikan maupun kesehatan. Teknologi ini juga telah mencakup pemerintah yang sering disebut dengan *e-Government*. Teknologi yang berkembang saat ini, bertujuan untuk mengembangkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat luas. Hasil pemanfaatan teknologi digital yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru ini disebut sebagai *Electronic Government (e-Government)*

Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2006:2) definisi *e-Government* merupakan “*electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*” That means *electronic government (e-Government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *area network* yang luas, internet dan *mobile computer*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan. Sedangkan menurut Akadun (2009:131)

e-Government merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

E-government pun didefinisikan oleh Eddy Satriya (2009) yaitu sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintah, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggungjawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat.

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

"E-Government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means" (*E-Government mengacu pada penyampaian mengenai informasi pemerintah dengan melalui Internet pelayanan online atau digital lainnya*)" (Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Andrianto, 2007:46).

Dari beberapa pengertian *e-Government* diatas dapat disimpulkan bahwa *e-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintah berbasis pada elektronik yang dalam prakteknya *e-Government* menggunakan teknologi digital dan jaringan internet untuk urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik.

2. Manfaat dan Fungsi E-Government

Pengaplikasian teknologi digital pada instansi pemerintah merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai bentuk respon

atau perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya administrasi publik efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. (LAN RI 2003 dalam Akadun 2009:133)

Adapun 2 fungsi yang dimiliki *e-Government*, yaitu:

1. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembuatan keputusan dalam bentuk *decision supporting system* atau *executive information system*.
2. Peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomisasi pelayanan yang secara integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya. (Akadun, 2009:134)

Tujuan utama penerapan teknologi informasi pada instansi pemerintah adalah karena munculnya berbagai prakarsa yang transparan ke arah perbaikan akses kompetisi global dan perbaikan kesejahteraan hidup secara lebih cepat, efisien, dan dapat diandalkan. Dimana menurut Akadun (2009:136) pengembangan *e-Government* dapat memberikan manfaat, di antaranya adalah:

1. Pelayanan jasa lebih baik kepada masyarakat. Maksudnya adalah dimana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dengan pemanfaatan teknologi ini karena informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat diakses 24 jam dengan memanfaatkan jaringan internet.
2. Peningkatan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan adanya keterbukaan diharapkan dapat merubah hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik, karena keterbukaan informasi yang

disediakan oleh instansi pemerintah dengan adanya *e-Government* ini diharapkan dapat menghilangkan adanya rasa curiga dan keresahan dari semua pihak terhadap pemerintah.

3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi mudah diperoleh. Dengan pengembangan *e-Government* yang diwujudkan dalam situs web resmi instansi pemerintah daerah misalnya dapat memuat berbagai informasi terkait dengan profil pemda dan informasi lain terkait dengan perkembangan daerah tersebut sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahuinya.
4. Pelaksanaan pemerintah lebih efisien. Maksudnya adalah dimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah sosialisasi berbagai tupoksi dan instruksi-instruksi baru kepada seluruh pegawai seperti melalui *email*.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari penerapan *e-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih efisien, efektif dan bertanggungjawab (*accountable*) bagi masyarakat karena semakin banyak masyarakat yang dapat mengakses informasi, pemerintah juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintah yang lebih sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

3. Prinsip-Prinsip E-Government

Pemerintah daerah dalam menerapkan *e-Government* haruslah memiliki konsep *e-Government* yang sesuai dengan cita-cita dan karakteristik daerahnya masing-masing, dimana sesuai dengan Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dalam langkah pelaksanaan adalah setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan *e-Government* di lingkungan masing-masing. Rencana Strategis tersebut dengan jelas menjelaskan lingkup dan sasaran pengembangan *e-government* yang ingin dicapai; kondisi yang ada saat ini; strategi dan tahapan sasaran yang ditentukan; serta rencana penentuan pengembangan sumber daya manusia.

Menurut indrajit (2006:12) menjelaskan bahwa pembuatan visi yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, antara lain:

- a. Prinsip pertama: Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana pemerintah menetapkan prioritas jenis pelayanan mana saja yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mempunyai value (manfaat).
- b. Prinsip Kedua: Membangun Lingkungan kompetitif. Yang dimaksud dengan membangun lingkungan yang kompetitif adalah bahwa dalam melayani masyarakat bukan hanya diserahkan atau menjadi tanggungjawab institusi pemerintah saja, tetapi sektor lain seperti swasta diberikan pula kesempatan untuk melakukannya. Pemerintah harus

mampu membuat lingkungan kompetisi yang adil, obyektif dan tidak memihak bagi tercapainya visi *e-Government*.

- c. Prinsip ketiga: Memberikan penghargaan pada inovasi dan memberi ruang kesempatan bagi kesalahan karena suatu hal yang normal jika banyak program dalam penerapan *e-Government* ditemukan kesalahan dan keberhasilan di masing-masing sisi.
- d. Prinsip Keempat: Tekankan pada pencapaian Efisiensi. Pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital dan internet tidak selamanya menjadi jalur alternatif karena nanti setelah masyarakat luas terbiasa dengan teknologi digital, pemerintah akan menjadi efisien (secara signifikan dapat menurunkan anggaran belanja daerah)

4. Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006:13-15) menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Ketiga elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capaity*, dan *Value*.

1. *Support* (Dukungan)

Support atau dukungan disini pada dasarnya merupakan elemen yang penting dalam menerapkan *e-Government*. Hal terpenting dalam dukungan adalah unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-Government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-Government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pandai dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi

motivator handal pada tahap pelaksanaannya (*action*). Dukungan implementasi program *e-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan. Namun dukungan yang dimaksud disini bukan hanya dukungan verbal saja tetapi dalam berbagai bentuk sebagai berikut:

- a) Adanya kesepakatan bersama konsep *e-Government* oleh seluruh pihak yang terlibat;
 - b) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan;
 - c) Pembangunan berbagai infrastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government*;
 - d) Sosialisasi konsep *e-Government* secara merata, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan baik pemerintah itu sendiri maupun masyarakat secara luas melalui berbagai cara sosialisasi yang menarik.
2. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity yang dimaksud dalam elemen kedua ini adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan penerapan *e-Government*.

Ada tiga hal yang paling tidak wajib dimiliki oleh pemerintah, yaitu :

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang; dan

- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan manfaat yang diharapkan.

3. *Value* (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Pelaksanaan *e-Government* tidak akan ada gunanya apabila tidak ada pihak yang merasa diuntungkan; dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah saja, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan langsung oleh masyarakatnya.

Perpaduan antara ketiga elemen di atas akan membentuk sebuah jaringan utama *e-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama penjamin keberhasilan *e-Government*.

5. Jenis-Jenis Pelayanan pada E-Government

Jenis-jenis Proyek *e-Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact* (Indrajit, 2006:21).

Pertama, *Publish* (publikasi). Dalam jenis ini komunikasi yang timbul adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi

agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Indrajit (2006:21) memberikan keterangan mengenai *publish*, yaitu:

“Jenis ini merupakan implementasi e-Government termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.”

Kedua, Interact (interaksi). Pada jenis *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini, yaitu:

“Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *teleconference*, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya)” (Indrajit, 2006:22).

Jenis pelayanan *e-Government* ini mempunyai komunikasi yang dibedakan dalam dua bentuk yaitu, komunikasi secara langsung dengan tatap muka dan tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi digital melalui jaringan internet seperti *email*. Jenis pelayanan *e-Government* ini memungkinkan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat dapat lebih cepat disampaikan sehingga interaksi (*interact*) ini berpeluang meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan secara cepat dan bebas.

Ketiga, Transact (transaksi). Pada jenis transaksi ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekuensi dari diberikannya jasa layanan oleh pemerintah. Indrajit (2006:22) mengatakan bahwa:

“Kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.”

Dalam *e-Government* jenis ini, pelayanan yang diberikan tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan informasi dan interaksi saja, namun dapat berfungsi sebagai proses transaksi yang melibatkan perpindahan uang dengan pihak lain yang berkepentingan.

6. Kerangka Konseptual E-Government

Secara konseptual menurut Akadun (2009:132) *e-Government* akan menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan, dan murah antara pemerintah dengan masyarakat (*G-to-C- Government to Citizens*), pemerintah dan bisnis (*G-to-B- Government to Business*), dan hubungan antar pemerintah (*G-to-G- Inter Agency Relationship*). Kerangka konseptual tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Government to Citizens*

Tipe *G-to-C* ini merupakan yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya

melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Tipe G-to-B ini dimana pemerintah memiliki salah satu tugas utama yaitu membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government To Government*

Tipe G-to-G adalah kebutuhan berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya yang tidak hanya berkisar pada hal diplomasi saja, namun untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas-entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) terkait dalam melakukan kegiatan pembangunan.

d. *Government to Employes*

Tipe G-to-E ini adalah aplikasi *e-Government* yang diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayanan masyarakat.

Berbagai macam tipe relasi *e-Government* tersebut, menunjukkan bahwa bermacam-macam pula fungsi strategis yang dikembangkan oleh suatu pemerintah. Keberadaannya tidak hanya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat, namun dapat pula meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintah itu sendiri.

7. Faktor Penentu Kesuksesan dan Kegagalan E-Government

Kecenderungan penerapan *e-Government* dalam organisasi publik merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindarkan. Sehingga perlu disadari sejak awal bahwa memerlukan persiapan yang matang agar tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara efektif dan efisien dengan penggunaan sistem informasi. Banyak faktor yang menyebabkan penerapan *e-Government* belum berjalan optimal sebagaimana yang diharapkan. Dimana untuk saat ini peraturan yang mengatur mengenai *e-Government* relatif sudah lengkap, salah satunya pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden (inpres) No 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-government*. Adapun strategi pokok yang diambil oleh adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Pengembangan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik.
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
4. Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
5. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat.
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Tampak bahwa pedoman yang dibuat dalam Inpres ini sebenarnya masih sangat umum dan bisa ditafsirkan secara beragam oleh jajaran lembaga

pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Namun bagi sebuah lembaga sektoral yang menyelenggarakan tugas-tugas sangat khusus, banyak hal yang harus diterjemahkan dari pedoman umum ini kepada tindakan-tindakan teknis sesuai dengan kebutuhannya. Karena beragamnya kebutuhan di masing-masing lembaga pemerintah, strategi pengembangan *e-government* yang harus diterapkan juga berbeda-beda.

Di masa lalu konsep *e-Government* lebih merujuk pada komputerisasi dan pengembangan sistem informasi manajemen yang berbasis komputer. Namun saat ini konsep *e-Government* mengarah pada integritas data dan informasi antar lembaga pemerintah melalui teknologi internet dengan perangkat lunak yang berbasis http (*hypertext transfer protocol*) dan dengan bahasa yang mendukung html (*hypertext medium language*). (Kumorotomo, 2009:5)

Selanjutnya faktor kegagalan dan kesuksesan pengembangan *e-Government* di Indonesia tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Azis dalam Kumorotomo (2009:7) menjelaskan masalah pokok aplikasi *e-Government* terletak pada keterkaitan antara masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat lokal.

1. Infrastruktur

Ketersediaan teknologi merupakan unsur yang penting dalam pengembangan *e-Government*, namun tidak semua wilayah di pusat maupun di daerah memiliki infrastruktur yang mendukung terlaksananya *e-Government* sendiri sehingga timbul ketimpangan digital. Untuk itu pemerintah perlu mempersiapkan dengan matang apa

saja yang diperlukan dan mendukung pengembangan *e-Government* sehingga sistem layanan yang diberikan dengan sistem elektronik akan berjalan dengan maksimal dan tidak terjadi ketimpangan.

2. Kepemimpinan

Perlu adanya komitmen yang kuat dari para pemimpin baik dari pemerintah pusat maupun daerah dalam mendukung terlaksananya penerapan *e-Government*, baik mendukung dalam pembuatan peraturan terkait, alokasi anggaran sampai konsistensi pemimpin dalam menyukseskan penerapan *e-Government* itu sendiri.

3. Budaya

Budaya merupakan faktor mendasar yang memerlukan komitmen perubahan yang kuat, dimana yang dimaksud faktor budaya disini adalah tentang masyarakat yang kurang peduli dan mendukung pemanfaatan *e-government* ini. Banyak keawatiran dan ketakutan para birokrat dalam pemerintahan yang berfikir bahwa kemunculan aplikasi *e-Government* ini akan mengancam pekerjaan serta jabatan mereka. Karena hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit inilah yang menimbulkan faktor budaya itu terjadi.

C. Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Secara Etimologis, Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus `apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa menurut Poerwadarminta dalam (Hardiansyah 2011:11). Dari penjelasan diatas, maka dapat diartikan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk membantu menyiapkan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan baik barang atau jasa dari pihak satu ke pihak lainnya.

Menurut Inu Kencana dalam (Husni, 2013:28), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa :

”Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Hardiansyah 2011:11) mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai 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. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah, unsur kedua, adalah penerima berkepentingan, dan unsur yang ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 6 asas dalam pelayanan publik yaitu meliputi:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-perundangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamnaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat oleh pemerintah, sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas

dan fungsi pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 5 disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan instansi pemerintah daerah Kota Malang yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

3. Fungsi Pelayanan Publik

Secara teoritis, birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemerintahan umum.

- a) Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.
- b) Fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan.

- c) Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan umum (regulasi). Fungsinya lebih dekat dengan fungsi pengaturan (Depdagri-LAN, 2007).

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsi dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jensi, sifat dan karakteristik layanan yang dilaksanakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dirasa cukup realistis untuk menjadi muatan Standar Pelayanan Publik dalam melengkapi Standar Pelayanan diatas, sebagai berikut:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Prosedur pelayanan
- d) Waktu penyelesaian
- e) Biaya pelayanan
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana dan prasarana
- h) Kompetensi petugas pelayanan
- i) Pengawasan intern
- j) Pengawasan ekstern
- k) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan
- l) Jaminan pelayanan

Tambahan materi Standar Pelayanan Publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dengan memberikan masukan materi dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum atas standar pelayanan tersebut. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, sehingga perlu mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan serta aparatur penyelenggara pelayanan, serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat dan potensi daerah. Selain itu penyusunan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh para pelaksana operasional pelayanan harus mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat dan *stakeholder*.

5. Efisiensi Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, et al. (2008:76) Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap pelayan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan publik. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan publik, dengan demikian harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari birokrasi, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada pihak publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan. Seperti suap, sumbangan sukarela dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan public yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, maka pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka

agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan

D. *E-tax (electronic tax)*

1. Pengertian *e-Tax*

e-Tax adalah salah satu sarana dengan memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi. *e-Tax* merupakan layanan Cash Management dengan adanya peran aktif dari wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media online ke sistem pajak. Salah satu sarananya adalah melalui penerapan sistem pembayaran pajak daerah secara online atau *e-*

Tax. Penggunaan *e-Tax* menggunakan alat yang disebut dengan *Barebone* atau *Mini PC* dan *Tapping Box* dimana alat tersebut dipasang diperangkat yang nantinya akan terhubung dengan *server* yang akan bertujuan meng-*capture* atau merekam semua transaksi pembayaran atas pelayanan yang disediakan oleh wajib pajak baik itu dari hotel, restoran, parkir dan penyelenggaraan hiburan. Data transaksi yang terekam akan menjadi dasar dalam melakukan autodebet tagihan pajak tiap bulannya dari rekening Bank milik wajib pajak. (makassar.go.id, 2014)

2. Tujuan *e-Tax*

Tujuan diterapkannya Pajak Online (*e-Tax*) ini adalah sebagai optimalisasi penerimaan pajak melalui pemantauan omset dan menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak, serta meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak. Pembayaran pajak daerah melalui online system memiliki kelebihan tersendiri bila dibandingkan dengan pembayaran pajak daerah secara manual, sehingga pengawasan terhadap wajib pajak menjadi lebih terkontrol. Setiap besaran pajak tidak akan tergantung pada kertas tagihan lagi, tetapi langsung terlihat dan tercantum dalam monitor pajak yang sudah terkoneksi dengan jaringan yang dimiliki Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Selain itu, pelaksanaan *e-Tax* memberikan jaminan transparansi besaran pajak yang diterima wajib pajak atau pajak yang dibayarkan oleh konsumen. Penggunaan Pajak Online memudahkan Wajib Pajak untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan, dan dapat langsung ditransferkan ke Bank yang nantinya akan ter autodebet sesuai dengan besaran pajaknya (makassar.go.id, 2014).

E. Teori Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Manusia merupakan makhluk sosial yang hidup sebagai individu dalam kelompok sosial, komunitas, organisasi dan masyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia berinteraksi dengan cara berkomunikasi dengan orang lain guna membangun relasi antar sesamanya. Komunikasi menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan manusia terutama dalam kehidupan sosial. Alasan itu lah yang menyebabkan manusia tidak dapat menghindari komunikasi dalam kehidupannya.

Pada dasarnya komunikasi memiliki pengertian yang sama yaitu penyampaian suatu pesan atau informasi dari satu sumber kepada sumber yang lainnya. Namun seiring dengan berjalannya waktu, banyak ahli yang memberikan pendapatnya tentang apa itu komunikasi dan Ilmu komunikasi. Secara etimologi istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti “sama”. “Sama” disini maksudnya adalah “sama makna”. Jadi komunikasi dapat terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercekapkan. (Effendy, 2006:9)

Berdasarkan unsur-unsur komunikasi yang dikemukakan Harold D. Lasswell dalam karya Cangara Hafied yang dikutip oleh Pratama (2012:9) menjelaskan komponen-komponen strategi komunikasi, salah satunya adalah Strategi Pemilihan dan Perencanaan Media. Secara garis besar media terdiri dari 3 macam, yaitu:

- 1) *The spoken words* (yang berbentuk ucapan)
- 2) *The printed writing* (yang berbentuk tulisan)
- 3) *The Audiovisual Media* (yang berbentuk gambar hidup)

Menurut Harold D. Lasswell dalam Cangara Hafied (2006:6) terdapat lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu:

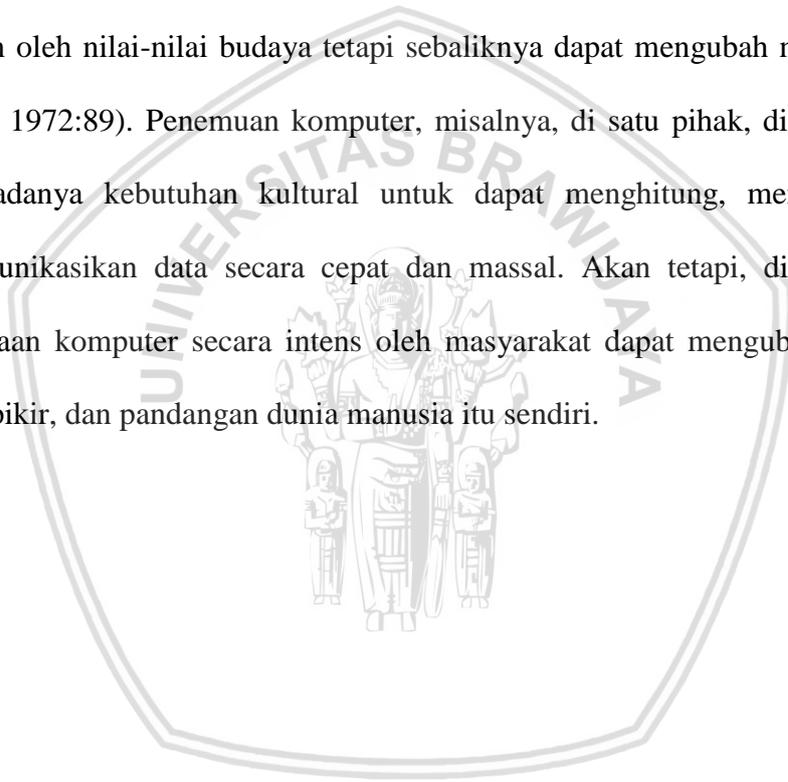
1. Sumber (*source*), semua peristiwa komunikasi yang akan melibatkan sumber sebagai pembuat dan pengirim informasi. Sumber juga sering disebut pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*). Sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misal partai, organisasi atau lembaga.
2. Pesan (*message*), yaitu sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima seperti apa yang dikomunikasikan, apa yang dibicarakan, apa yang disampaikan. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi.
3. Saluran atau media (*channel*), yaitu alat atau sarana yang digunakan komunikator atau sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
4. Penerima (*receiver*), pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber, sering juga disebut sasaran tujuan (*destination*), komunikan, dan khalayak (*audience*).
5. Efek (*effect*), yaitu hasil atau respon yang ditunjukkan oleh penerima terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator atau sumber. Diantaranya adalah penambahan pengetahuan (kognitif), perubahan sikap (afektif), dan tindakan (kognatif).

F. Budaya

Kata budaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pikiran, akal budi atau adat-istiadat. Secara tata bahasa, pengertian kebudayaan diturunkan dari kata budaya yang cenderung menunjuk pada pola pikir manusia. Kebudayaan sendiri diartikan sebagai segala hal yang berkaitan dengan akal atau pikiran manusia, sehingga dapat menunjuk pada pola pikir, perilaku serta karya fisik sekelompok manusia. Dalam pengertiannya yang paling luas, Kebudayaan adalah sebuah ‘struktur total’ di dalam masyarakat, dengan subsistem yang membangunnya: ideologi, struktur sosial, tekno-ekonomi, dan struktur psikis. Ideologi adalah sisi abstrak dari kebudayaan: kepercayaan, filsafat, nilai, norma, pengetahuan, sentimen, etika, pandangan dunia (*world view*), etos, dan mentalitas (Kaplan, 1972:112). Dalam kajian budaya, teknologi dan kebudayaan tidak dipandang sebagai sesuatu hal yang terpisah dan parsial tetapi bidang tersebut dilihat sebagai sebuah relasi yang lebih luas, kompleks, melingkupi, dan memengaruhi satu sama lain.

Ada pandangan yang berbeda-beda tentang relasi di antara sub-subsistem kebudayaan itu. Pandangan ‘determinisme teknologi’ (*technological determinism*) melihat perkembangan sains-teknologi merupakan ‘motor’ perubahan pada subsistem budaya, bukan sebaliknya. Penemuan televisi, misalnya, mengubah cara orang berkomunikasi, mencari informasi. Sebaliknya, pandangan ‘determinasi budaya’ (*cultural determinism*) adalah pandangan yang melihat perubahan pada tingkat sosial-budaya menjadi fondasi perkembangan teknologi (Kaplan, 1972:89). Kebudayaan merangkai ide, gagasan, imajinasi, nilai, dan makna. Sains

dan teknologi merealisasikan semuanya ini melalui produk-produknya. Dengan demikian, *sains* dan teknologi adalah ‘refleksi’ dari kebudayaan. Akan tetapi, ada pandangan lain yang ‘menengahi’ kedua pandangan di atas, yaitu pandangan ‘determinisme lunak’ (*soft determinism*), yang melihat teknologi tidak merefleksikan budaya tetapi sebaliknya membentuk budaya, tidak hanya dipengaruhi tetapi sebaliknya memengaruhi subsistem budaya, tidak hanya dibangun oleh nilai-nilai budaya tetapi sebaliknya dapat mengubah nilai-nilai itu (Kaplan, 1972:89). Penemuan komputer, misalnya, di satu pihak, dimungkinkan karena adanya kebutuhan kultural untuk dapat menghitung, mengolah, dan mengomunikasikan data secara cepat dan massal. Akan tetapi, di pihak lain, penggunaan komputer secara intens oleh masyarakat dapat mengubah perilaku, cara berpikir, dan pandangan dunia manusia itu sendiri.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang mendalam terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah yang diteliti. Tujuan melaksanakan suatu penelitian adalah untuk mendapatkan data valid dan relevan serta memperoleh informasi yang lengkap.

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini memberikan gambaran secara nyata mengenai suatu kondisi tertentu dalam hubungan antara fenomena yang terjadi secara teratur dan aktual. Penelitian kualitatif dimaknai sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (Sugiono, 2012:8). Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara terperinci masalah yang terjadi. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan hal yang paling tepat digunakan untuk menjangkau permasalahan dalam mengetahui penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (*e-Tax*) pada Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Salah satu faktor penting dalam suatu penelitian, dengan adanya fokus penelitian dapat menghindarkan dari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian sehingga terdapat batasan-batasan dalam melakukan penelitian. Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang dijadikan sebagai pusat penelitian dalam penelitian ini dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (*e-tax*) pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dilihat dari:

- a) Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak *online (e-tax)* :

Berkaitan dengan komunikasi yang digunakan dilihat dari 5 unsur komunikasi Harold D. Lasweel (2006:25) yaitu : sumber, pesan, penerima, media, dan efek.

- b) Pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)*, dilihat dari:

1. Mekanisme sistem pajak *online (e-tax)* :

Mekanisme alur kerja sistem *e-tax* atas dasar UU No 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang pelayanan publik yaitu unsur standar pelayanan publik meliputi mekanisme atau tata cara pelayanan dan dasar hukum penyelenggara pelayanan.

2. Jenis pelayanan sistem pajak *online* (*e-tax*) :

Jenis Pelayanan *e-tax* terdiri dari *monitoring*, pelaporan e-SPTPD dan pembayaran dengan mengategorikan ke dalam jenis pelayanan *e-government* menurut Richardus Eko Indrajit (2006:21) yaitu ada *Publish, Interact* dan *Transact*.

c) Hasil Penerapan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*) dilihat dari:

1. Hasil penerapan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*):

Hasil dari diterapkannya sistem *e-tax* ini seperti apa, apa yang didapat dari penerapan sistem pajak online (*e-tax*) ini.

2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online* (*e-tax*) :

Efisiensi sistem pajak online (*e-tax*) dilihat dari efisiensi pelayanan publik yaitu perbandingan terbaik antara input (kemudahan akses publik terhadap pelayanan yang ditawarkan) dan output (dari segi waktu dan biaya).

3. Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*) :

Menjelaskan tentang berapa banyak pengguna (Wajib Pajak) sistem *e-tax* di Kota Malang.

2. Faktor penghambat penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem *e-tax* pada Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang :

Faktor penghambat penerapan sistem pajak online (*e-tax*) dengan menganalisis teori dari Wahyudi Kumoroto (2009:7) yang menyebutkan ada 3 faktor penentu keberhasilan dan kegagalan *e-government* yaitu ;

a) Infrastruktur

Berkaitan dengan ketersediaan teknologi yang mendukung penerapan *e-government*.

b) Kepemimpinan

Komitmen dan dukungan dari pimpinan daerah maupun pimpinan organisasi dalam menerapkan *e-government* (dalam penerapan *e-tax* kepemimpinan tidak menjadi faktor penghambat tetapi malah menjadi faktor pendukung atau faktor penentu keberhasilan sistem *e-tax*)

c) Budaya

Budaya masyarakat yang kurang peduli dan mendukung pemanfaatan *e-government*.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah letak dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Wilayah Kota Malang. Kota Malang dipilih sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa Kota Malang merupakan salah satu daerah yang memiliki tingkat pertumbuhan daerah yang tinggi khususnya pada bidang perekonomian.

Situs penelitian ini berguna untuk mendapat data yang akurat, valid dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Adapun yang menjadi situs penelitian pada penelitian ini adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Dengan

alasan pemerintah Kota Malang sedang giat-giat menggalakan peningkatan penerimaan PAD (pendapatan asli daerah) dari sektor pajak sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang giat menjalankan program-program inovatif demi mewujudkan sistem pelayanan pajak secara efektif dan efisien.

D. Sumber data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, yang dimaksud dengan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong 2010:157). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Informan

Informan merupakan orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti, yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya (Idrus, 2009:91). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian sebagai berikut:

- a) Masyarakat atau wajib pajak sebagai pengguna sistem *e-tax*
- b) Masyarakat atau wajib pajak yang tidak menggunakan sistem *e-tax*
- c) Wawancara dengan pihak terkait dari Badan Pelayanan Pajak Daerah

Kota Malang, melalui:

1) Subbag Umum

Dengan Ibu Surya Bettasari, SE, MM selaku Kepala Sub. Bagian Umum.

2) Bidang Penagihan dan pemeriksaan

Dengan Bapak Dwi Cahyo T. Y., Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan pemeriksaan dan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*).

3) Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan

Dengan Ibu Dra. Wiwik Yosoniati selaku Kepala Sub. Bagian Penetapan

2. Peristiwa

Data bersumber dari fenomena-fenomena atau peristiwa yang dianggap cocok untuk mengungkapkan permasalahan atau fokus penelitian. Tempat dan peristiwa yang dapat menagkap permasalahan yaitu pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

3. Dokumen

Informasi atau data yang berupa catatan-catatan resmi, peraturan-peraturan yang tertulis ataupun arsip-arsip yang relevan dengan penelitian ini yaitu berkaitan dengan penerapan e-Government dalam pelayanan publik melalui sistem *e-tax*. Dokumen dapat diperoleh dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, adapun beberapa dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a) Dokumen, arsip dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- b) Catatan penerimaan pajak hotel, resto, hiburan dan parkir, sesudah adanya sistem pajak *online e-tax*, WP (Wajib Pajak) pengguna sistem *e-tax*, Pendapatan pajak daerah.

- c) Peraturan walikota Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwali Nomor 20 Tahun 2013 Tentang tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah

Dari beberapa sumber data diatas tidak menutup kemungkinan ketika proses penelitian berlangsung dilapangan akan bertambah. Data acuan juga mencakup hasil pengkajian *literature* dan artikel-artikel, jurnal ilmiah yang terkait dengan permasalahan yang diangkat. Pengamatan langsung dilapangan dilakukan terutama untuk pengecekan ulang data sekunder dengan fakta-fakta yang terjadi.

E. Teknik Pengumpulan data

Langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian adalah dalam teknik pengumpulan data. Penulis melakukan pengumpulan data untuk memperoleh data-data di lapangan. Sugiono (2008:224) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara (*interview*)

Menurut Kriyantono (2006:45), wawancara mendalam adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data primer tentang penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem *e-tax*. Hal

ini dimaksudkan untuk memperoleh penjelasan mengenai hal yang sebenarnya dan relevan dengan masalah penelitian. Wawancara dalam penelitian dilakukan pada beberapa orang yang disebut sebagai informan.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dilapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi objek penelitian. Observasi dilakukan peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk kepentingan penelitian. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk memperoleh informasi dan data-data atau bahan-bahan yang diperlukan sesuai dengan masalah penelitian maupun fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan layanan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem *e-tax* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen, arsip, surat kabar, internet, majalah yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari dokumentasi adalah membantu data yang diperoleh oleh peneliti agar menjadi valid. Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data terhadap dokumentasi artikel dan dokumen administratif yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Selain itu, peneliti juga melakukan pengumpulan data mengenai

peraturan-peraturan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Malang mengenai penerapan *e-Government* melalui sistem *e-tax*.

F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dan informasi dalam proses penelitian. Sugiono (2008:222) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah penulis itu sendiri. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti itu sendiri

Peneliti itu sendiri yaitu penulis merupakan instrumen penelitian yang mengumpulkan data, berperan dalam memperoleh informasi, peneliti bertindak sebagai instrumen untuk mengamati secara langsung kejadian-kejadian atau peristiwa serta mencatat objek untuk diteliti.

2. Pedoman Wawancara (*interview guide*)

Merupakan pedoman dalam melakukan wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang digunakan kepada informan penelitian sehingga dapat dijadikan petunjuk oleh peneliti pada proses pencarian dan penggalan data.

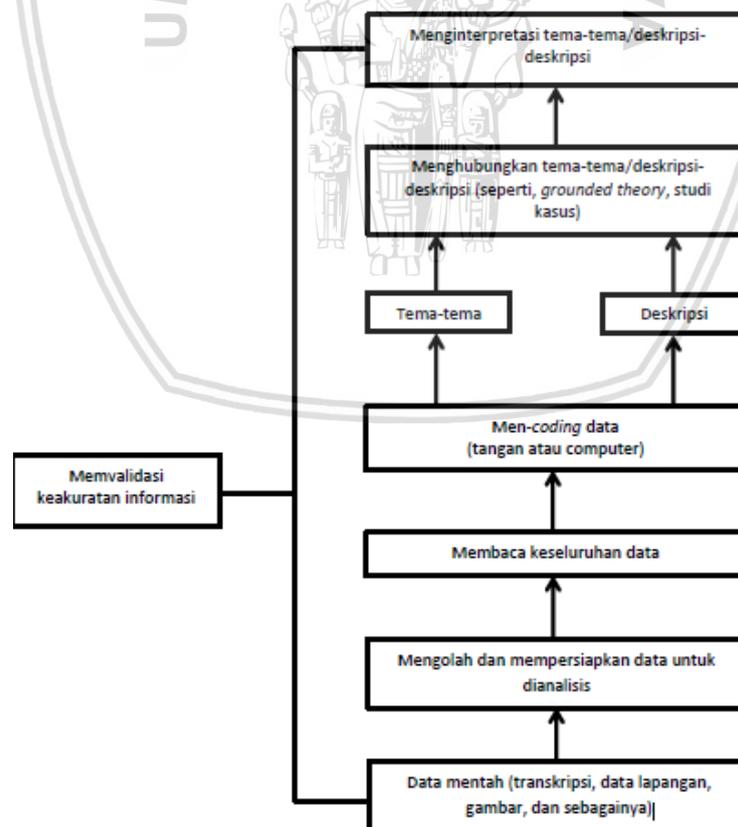
3. Catatan Lapangan (*Field Notes*)

Catatan lapangan merupakan catatan penting yang digunakan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan untuk menghindari kesalahan pribadi dengan menggunakan alat pendukung seperti alat tulis menulis, perekam suara.

G. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Proses analisis data pada penelitian kualitatif merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data. Disebut berkelanjutan karena proses ini terjadi tidak hanya berlangsung pada saat proses interpretasi data, namun analisis data kualitatif bisa saja terjadi pada saat proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama (Creswell 2012:274).

Dalam menganalisis data penelitian, peneliti mengacu pada metode yang dikemukakan oleh John W. Creswell. Untuk lebih jelasnya, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Analisis data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber: Creswell (2012:277)

Adapun penjelasan lebih mendalam dan detail dalam langkah-langkah analisis berikut:

1. Mengolah dan mempersiapkan data

Proses yang diterapkan pada langkah ini adalah proses transkripsi wawancara, men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilahmilih dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data

Langkah pertama adalah membangun general sense atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam perkataan informan, bagaimana inti gagasan-gagasan tersebut, bagaimana kesan yang timbul, kredibilitas, dan penuturan informasi itu.

3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data

Menurut Rossman & Rallis dalam Creswell (2012:276) *coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap:

- a Mengambil data tulisan atau gambar yang dikumpulkan
- b Mensegmentasi kalimat-kalimat atau gambar-gambar ke dalam kategori-kategori
- c Melabeli kategori-kategori dengan istilah-istilah khusus

Yang sering kali didasarkan pada istilah/bahasa yang benar-benar berasal dari partisipan (disebut istilah *in vivo*).

4. Penerapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, kategori-kategori, dan tema-tema

Deskripsi pada tahapan ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu yang ada di dalam proses penelitian.

5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema ini akan disajikan kembali dalam laporan penelitian sebagaimana peneliti lakukan dalam analisis data. Pendekatan yang paling populer adalah dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis.

6. Langkah terakhir adalah menginterpretasi atau memaknai data

Menginterpretasi dapat diartikan juga sebagai memaknai sesuatu. Interpretasi data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa pendekatan. Interpretasi dapat timbul sebagai makna yang diakibatkan oleh proses perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang didapatkan dari literatur atau teori yang telah ada. Interpretasi ini bisa juga muncul dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan baru yang perlu dijawab selanjutnya: pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari data yang dianalisis, dan bukan dari hasil ramalan peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar di kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Malang juga merupakan kota terbesar kedua di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung. Kota Malang memiliki luas 110.06 km². Kota Malang yang terletak di dataran tinggi yaitu pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut. Letak kota Malang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang dan secara astronomis terletak 112,06°-112,07° Bujur Timur dan 7,06°-8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut (malangkota.go.id/geografis):

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Jumlah penduduk Kota Malang hingga bulan Juni 2017 sebesar 900.468 jiwa yang terdiri dari 449.497 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 450.971 jiwa. Jumlah penduduk Kota Malang tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 110.094 jiwa, Blimbing = 197.629 jiwa, Kedungkandang = 210.812 jiwa, Sukun = 208.221 jiwa, dan Lowokwaru = 173.712 jiwa) (dispendukcapilmalangkota.go.id). Jumlah penduduk tersebut terdiri dari penduduk yang berdomisili tetap, dan penduduk yang bersifat sementara, seperti halnya mahasiswa. Faktor yang menyebabkan jumlah penduduk bertambah adalah posisi strategis Kota Malang sebagai kota wisata, pendidikan serta kegiatan perdagangan barang dan jasa. Faktor-faktor tersebut memberikan kontribusi dalam mempengaruhi dinamika aktifitas penduduk Kota Malang. Pemerintah Kota Malang memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

2. Gambaran Umum Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Terkait dengan hal tersebut maka sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Tahun 2016 diikuti dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah. Badan Pelayanan pajak Daerah merupakan Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan khususnya

pemungutan Pajak Daerah dan mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan kebijakan Daerah di bidang pemungutan Pajak Daerah. Untuk melaksanakan tugasnya, Badan Pelayanan Pajak Daerah menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan perencanaan strategis Perangkat Daerah;
- b. penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah;
- c. pengembangan potensi Pajak Daerah;
- d. pendataan, pendaftaran, dan penetapan Pajak Daerah;
- e. pemungutan Pajak Daerah;
- f. penyelesaian keberatan Pajak Daerah;
- g. penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas Pajak Daerah;
- h. pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan Pajak Daerah;
- i. penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- j. pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran Pajak Daerah;
- k. pengelolaan Barang Milik Daerah yang berada dalam kewenangannya;
- l. pengelolaan administrasi umum;
- m. pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional; dan
- n. penyelenggaraan UPT.

a. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a. Visi dan Misi

Visi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya Penerimaan Pajak Daerah Yang Optimal”.

Misi

Misi merupakan kristalisasi dari keinginan menyatukan langkah dan gerak untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dirumuskan sebagai berikut:

“Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Daerah melalui Pelayanan Publik yang profesional, Akuntabel, dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat”.

b. Tujuan

Sejalan dengan misi yang diemban Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

“Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Daerah”

c. Sasaran

Dalam upaya pencapaian tujuan tersebut maka Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memiliki sasaran sesuai dengan tujuan yang dimaksud diatas. Sasaran-sasaran tersebut adalah:

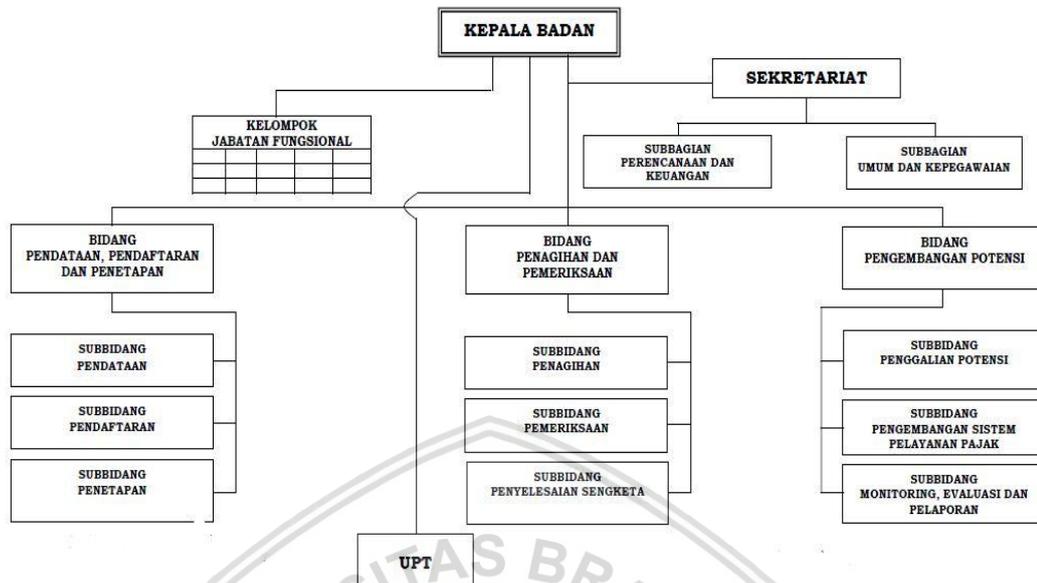
- 1.) Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah;
- 2.) Peningkatan Jumlah Potensi Pajak Daerah;
- 3.) Penurunan Tunggakan Pajak Daerah
- 4.) Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Daerah

d. Struktur Organisasi dan Tugas pokok dan Fungsi

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah, susunan Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, terdiri dari:

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, terdiri dari:
 - a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - b. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
3. Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan, terdiri dari:
 - a. Subbidang Pendataan;
 - b. Subbidang Pendaftaran; dan
 - c. Subbidang Penetapan;
4. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, terdiri dari:
 - a. Subbidang Penagihan;
 - b. Subbidang Pemeriksaan; dan
 - c. Subbidang Penyelesaian Sengketa;
5. Bidang Pengembangan Potensi, terdiri dari:
 - a. Subbidang Penggalian Potensi;
 - b. Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak; dan
 - c. Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan;
6. UPT; dan Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Sumber : Badan pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2018

b. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi, mengkoordinasikan dan melakukan pengendalian internal terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas mengelola administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.

Sekretariat mempunyai fungsi:

- a) koordinasi kegiatan di lingkungan Badan Pelayanan Pajak Daerah;
- b) koordinasi penyusunan rencana, program dan kegiatan di lingkungan Badan Pelayanan Pajak Daerah;
- c) pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, arsip, dan dokumentasi di lingkungan Badan Pelayanan Pajak Daerah;
- d) pembinaan dan penyelenggaraan organisasi dan tata laksana, kerjasama, dan hubungan masyarakat; dan
- e) pengelolaan Barang Milik Daerah yang menjadi kewenangan Badan Pelayanan Pajak Daerah.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan

Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta penyiapan bahan administrasi keuangan dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala

Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbagian Perencanaan dan Keuangan berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan penyusunan rencana program kegiatan dan anggaran;

- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pelaksanaan anggaran;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan penyusunan laporan kinerja Badan Pelayanan Pajak Daerah;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan administrasi keuangan dan pelaporan pertanggungjawaban keuangan;
- g Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbagian;
- h Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- i Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- j Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- k Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- l Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- m Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

b. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan urusan administrasi umum meliputi ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kerjasama, hubungan masyarakat, rumah tangga, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan serta pengelolaan administrasi kepegawaian Badan Pelayanan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan

- dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b) Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan pelaksanaan urusan administrasi umum meliputi ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kerjasama, hubungan masyarakat, rumah tangga, perlengkapan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan;
 - c) Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pengelolaan administrasi kepegawaian;
 - d) Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pengelolaan Barang Milik Daerah yang menjadi kewenangan Badan Pelayanan Pajak Daerah;
 - e) Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbagian;
 - f) Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
 - g) Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
 - h) Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
 - i) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 - j) Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
 - k) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

1. Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan

Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan mempunyai tugas membantu Kepala Badan melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pendataan, pendaftaran, penilaian dan penetapan serta pengawasan Pajak Daerah.

Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan menyelenggarakan fungsi:

- a) perumusan kebijakan teknis bidang pendataan, pendaftaran dan penetapan Pajak Daerah;

- b) pendaftaran, pendataan, penetapan Pajak Daerah;
- c) penilaian obyek, subyek dan Wajib Pajak;
- d) penghitungan dan penetapan pengenaan Pajak Daerah;
- e) pengendalian pendistribusian SSPD;
- f) pengendalian pemrosesan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah;
- g) penyiapan ketetapan SPPT, SKPD, SKPDKB dan SKPDLB; dan
- h) pengelolaan benda-benda berharga Pajak Daerah.

Bidang Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan, terdiri dari:

a. Subbidang Pendataan;

Subbidang Pendataan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pendataan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbidang Pendataan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Pendataan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pendataan Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pendataan obyek dan Wajib Pajak;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penghitungan dan penetapan Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penilaian obyek, subyek dan Wajib Pajak;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan monitoring dan evaluasi obyek Pajak Daerah;

- g Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengarsipan dan pendokumentasian data Pajak Daerah;
- h Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- i Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- j Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- k Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- l Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- m Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- n Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

b. Subbidang Pendaftaran;

Subbidang Pendaftaran mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pendaftaran Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbidang Pendaftaran mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Pendaftaran sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pendaftaran Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pemantauan pengembalian dan pemeriksaan formulir yang telah diisi oleh Wajib Pajak atau kuasanya;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan formulir dan pemrosesan pendaftaran Wajib Pajak dan mendistribusikan kepada Wajib Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pelayanan penerbitan dan penyimpanan arsip Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);

- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengarsipan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- g Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- h Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- i Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- j Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- k Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- l Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- m Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

c. Subbidang Penetapan;

Subbidang Penetapan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka penetapan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbidang Penetapan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Penetapan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis penetapan Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penghitungan Pajak Daerah;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penetapan SPPT, SKPD, SKPDKB, SKPDLB, dan SKPDN;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penerbitan SPPT, SKPD, SKPDKB, SKPDLB, dan SKPDN;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyusunan daftar rekapitulasi SKPD dan Surat Ketetapan lainnya yang telah diterbitkan;

- g Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penilaian obyek Pajak dalam rangka penentuan besarnya Nilai Jual Objek Pajak;
- h Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyusunan bahan perumusan NJOP;
- i Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penghitungan dan penetapan besaran pengenaan PBB Perkotaan;
- j Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan penyusunan rencana kebutuhan benda-benda berharga Pajak Daerah;
- k Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pencatatan penerimaan, pengeluaran dan pengendalian serta pelaporan benda-benda berharga Pajak Daerah;
- l Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pelaksanaan porforasi benda-benda berharga Pajak Daerah;
- m Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- n Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- o Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- p Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- q Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- r Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- s Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

2. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan

Bidang Penagihan dan Pemeriksaan mempunyai tugas membantu Kepala Badan melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang penagihan dan pemeriksaan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Penagihan dan Pemeriksaan menyelenggarakan fungsi:

- a) perumusan kebijakan teknis bidang penagihan dan pemeriksaan Pajak Daerah;
- b) penagihan Pajak Daerah;
- c) penyusunan laporan realisasi tunggakan Pajak Daerah;
- d) pengawasan pemungutan Pajak Daerah;
- e) pemeriksaan permohonan pengurangan dan penundaaan pembayaran denda Pajak Daerah;
- f) penyelesaian sengketa Pajak Daerah;
- g) penyelesaian kelebihan pembayaran Pajak Daerah;
- h) penyelesaian keberatan atas ketetapan besaran pengenaan Pajak Daerah;
- i) pemeriksaan obyek, subyek dan Wajib Pajak Daerah; dan
- j) pengendalian pendistribusian SPPT, SKPD, SKPDT, SKPDKB dan SKPDLB.

Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, terdiri dari:

a. Subbidang Penagihan;

Subbidang Penagihan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka penagihan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala

Subbidang Penagihan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Penagihan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis penagihan Pajak Daerah;

- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pendistribusian SSPD, SPPT dan SKPD kepada Wajib Pajak;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penagihan atas tunggakan Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan penyusunan laporan realisasi tunggakan Pajak Daerah;
- f Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- g Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- h Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- i Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- j Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- k Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- l Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

b. Subbidang Pemeriksaan;

Subbidang Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pemeriksaan obyek, subyek dan Wajib Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala

Subbidang Pemeriksaan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Pemeriksaan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pemeriksaan Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pemeriksaan Pajak Daerah;

- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pemeriksaan obyek pajak dalam rangka penyelesaian keberatan atas ketetapan besaran pengenaan Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pemeriksaan obyek Pajak Daerah dalam rangka penentuan perubahan besaran ketetapan Pajak Daerah;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pemeriksaan obyek, subyek dan Wajib Pajak Daerah;
- g Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pemeriksaan ketetapan SPPT, SKPD, SKPDT, SKPDKB dan SKPDLB;
- h Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pengawasan pemungutan Pajak Daerah;
- i Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- j Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- k Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- l Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- m Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- n Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- o Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

c. Subbidang Penyelesaian Sengketa;

Subbidang Penyelesaian Sengketa mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka penyelesaian keberatan dan sengketa Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbidang Penyelesaian Sengketa mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Penyelesaian Sengketa sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis penyelesaian keberatan dan sengketa Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penyelesaian keberatan Pajak Daerah;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penyelesaian sengketa Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penyelesaian kelebihan pembayaran Pajak Daerah;
- f Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- g Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- h Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- i Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- j Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- k Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- l Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

3. Bidang Pengembangan Potensi

Bidang Pengembangan Potensi mempunyai tugas membantu Kepala Badan melaksanakan pengelolaan program dan kegiatan di bidang pengembangan potensi Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pengembangan Potensi menyelenggarakan fungsi:

- a) perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan potensi Pajak Daerah;

- b) pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah;
- c) penelitian dan pengendalian terhadap pembukuan dan pencatatan realisasi penerimaan Pajak Daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah yang dipungut;
- d) pembuatan laporan secara berkala (bulanan dan tahunan) target dan realisasi penerimaan Pajak Daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah yang dipungut;
- e) pengkajian potensi Pajak Daerah;
- f) pembinaan teknis pelayanan Pajak Daerah; dan
- g) pengkajian implementasi produk hukum Daerah yang berkaitan dengan Pajak Daerah.

Bidang Pengembangan Potensi, terdiri dari:

a. Subbidang Penggalan Potensi;

Subbidang Penggalan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka penggalan potensi peningkatan penerimaan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala

Subbidang Penggalan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Penggalan Sengketa sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis penggalan potensi peningkatan penerimaan Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah;

- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan analisis/pengkajian potensi Pajak Daerah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan analisis/pengkajian implementasi produk hukum Daerah yang berkaitan dengan Pajak Daerah;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pembinaan teknis pelayanan Pajak Daerah;
- g Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- h Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- i Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- j Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- k Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- l Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- m Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

b. Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak;

Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pengembangan sistem pelayanan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala

Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Pengembangan Sistem Pelayanan Pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan sistem pelayanan Pajak Daerah;

- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka analisis/pengkajian pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah;
- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan pemeliharaan Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah;
- e Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- f Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- g Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- h Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- i Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- j Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- k Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

c. Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan;

Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka monitoring, evaluasi dan pelaporan Pajak Daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud, Kepala Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas:

- a Merencanakan kegiatan dan anggaran Subbidang Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis monitoring, evaluasi dan pelaporan Pajak Daerah;
- c Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka pembukuan dan pelaporan realisasi penerimaan lain-lain pendapatan daerah yang sah;

- d Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka pengumpulan dan penyusunan bahan penelitian dan pengendalian terhadap pembukuan dan pencatatan realisasi penerimaan Pajak Daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah;
- e Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penelitian terhadap akurasi pelaporan realisasi penerimaan Pajak Daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah secara berkala;
- f Memberi petunjuk kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya dalam rangka penyiapan bahan penyusunan laporan secara berkala (bulanan dan tahunan) Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah yang dipungut;
- g Mendistribusikan tugas kepada Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna kelancaran pelaksanaan tugas subbidang;
- h Membimbing Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya guna pencapaian kinerja jabatannya;
- i Memeriksa hasil kerja Pelaksana/Bawahan sesuai bidang tugas jabatannya sebagai bahan evaluasi;
- j Mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelaksana/Bawahan sesuai target kinerja yang diperjanjikan dalam rangka penilaian kinerja;
- k Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- l Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Atasan sesuai bidang tugasnya sebagai dasar pengambilan kebijakan; dan
- m Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Atasan sesuai dengan tugas jabatannya.

4. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a. Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan Sistem Pajak *Online (e-tax)*

Sejak adanya Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang strategi pengembangan *e-governmnet* yang dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pemerintah telah melalui sistem *online* untuk mendukung *good government* dan mempercepat proses demokrasi di Indonesia. Pemanfaatan pengembangan *e-governmnet* bertujuan untuk pembangunan teknologi berbasis internet dan intranet yang berguna untuk memudahkan akses demi memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel dan efisien serta efektif kepada masyarakat.

Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur dengan tingkat pertumbuhan yang pesat karena berada pada dataran tinggi dan memiliki struktur geografis yang dikelilingi oleh pegunungan sehingga menjadi daya tarik tersendiri dikalangan turis lokal maupun internasional. Tidak dipungkiri bahwa infrastruktur dan fasilitas pendukung juga berkembang begitu pesat, terutama pada pertumbuhan hotel, restoran, tempat hiburan dan fasilitas parkir yang mengimbangi pertumbuhan penduduk yang tinggi dan dinamika kunjungan wisata. Perkembangan dan pertumbuhan di Kota Malang ini menjadikan penerimaan sumber

pendapatan daerah dari sektor pajak daerah meningkat. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah Kota Malang sedang giat-giatnya melakukan peningkatan penerimaan PAD (pendapatan asli daerah) dari sektor pajak sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang giat menjalankan program-program inovatif demi mewujudkan sistem pelayanan pajak secara efektif dan efisien.

Pada tahun 2013 Kota Malang, khususnya Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menerapkan sistem pembayaran pajak secara online (*e-tax*) yang digunakan dalam sistem pemungutan pajak terhadap wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menyatakan bahwa:

“Implementasi sistem pajak online (*e-tax*) ini sudah mulai sejak akhir tahun 2013 dan sudah berjalan hampir 4 tahun, Program *e-tax* ini merupakan kerjasama dengan dari pemerintah Kota Malang dengan Bank yaitu Bank BRI dan untuk pelaksanaannya ini kan mou yang menandatangani walikota dan untuk pelaksanaannya dilaksanakan oleh BP2D.” (Hasil wawancara pada Tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 WIB, di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dijelaskan bahwa program *e-tax* merupakan kerjasama antara pemerintah Kota Malang dengan Bank BRI, kerjasama tersebut dirumuskan dalam Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan BRI dan Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang Pelaksanaan *Online System* Pajak Daerah untuk Jenis Pajak Hotel, Pajak

Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir oleh Walikota Malang yang diselenggarakan pada 28 Oktober 2013, dan pada tanggal tersebut juga merupakan *Launching Program Online* Sistem Pajak Daerah, dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Malang dengan PT Bank Rakyat Indonesia tentang Pemanfaatan Layanan Jasa Perbankan Secara *Online*
Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2013



Gambar 4. Event *Launching Online System Pajak Daerah Kota Malang*

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2013

Penerepan sistem pembayaran pajak daerah pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dahulu masih menerapkan sistem manual namun

seiring dengan perkembangan teknologi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melakukan inovasi dengan mengeluarkan sistem *online* yaitu dengan sistem pajak *online* (*e-tax*) pada tahun 2013 yang merupakan layanan *Cash Management* dengan adanya peran aktif dari wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media *online* ke sistem pajak. Penggunaan *e-tax* menggunakan alat yang disebut dengan *Barebone* atau Mini PC dan *Tapping Box* dimana alat tersebut dipasang diperangkat yang nantinya akan terhubung dengan server yang akan bertujuan meng-*capture* atau merekam semua transaksi pembayaran atas pelayanan yang disediakan oleh wajib pajak baik itu dari hotel, restoran, parkir dan penyelenggaraan hiburan. Data transaksi yang terekam akan menjadi dasar dalam melakukan autodebet tagihan pajak tiap bulannya dari rekening Bank milik wajib pajak. *E-tax* sendiri dijalankan dengan *self assesment system*, yang berarti pemerintah memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terhutang dengan tujuan untuk melakukan pengawasan serta pemantauan atas kepatuhan wajib pajak pada proses pembayaran pajak yang harus dibayarkan sesuai dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran Dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah.

Badan Pajak Daerah Kota Malang melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan sistem pajak *online* kepada masyarakat dengan maksud agar masyarakat lebih mengerti dan paham akan manfaat dan fungsi dari sistem pajak *online* (*e-tax*). Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dilakukan dengan berbagai macam cara baik melalui media masa, elektronik, serta tatap muka langsung. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) dan UPT (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang menyatakan bahwa:

“Saat itu namanya masih dispenda, sekitar bulan oktober 2013 mengundang seluruh WP Kota Malang dipresentasikan seperti apa sistemnya dan juga sekalian diadakan *event launching*; kedua, sosialisasi *door to door*, jadi awalnya BP2D mencari WP yang berpotensi bisa dipasang alat perangkat *e-tax* setelah itu kita datang langsung ke WPnya melakukan sosialisasi *e-tax* diberi penjelasan seperti apa sistemnya *e-tax* itu dan langkah-langkahnya seperti apa; ketiga BP2D menggandeng media, disitu kita mempublikasikan tentang *e-tax* melalui media massa, koran, televisi, dsb.” (Hasil wawancara pada Tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 WIB, di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dalam pernyataan yang diuraikan diatas, sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak online (*e-tax*) memang di sampaikan melalui berbagai macam cara komunikasi baik *The spoken words* (yang berbentuk ucapan) melalui sosialisasi langsung baik *door to door* kepada masing-masing wajib pajak di lokasi usaha maupun melalui *event-event* tertentu seperti *event* pameran, gerak jalan, *goes to mall*, *goes to kampus* serta melalui berbagai media baik elektronik maupun media massa dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 5. Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak *online* (*e-tax*) secara langsung *door to door* kepada wajib ajak

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2015



Gambar 6. Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak *online* (*e-tax*) melalui *event* pameran

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2015



Gambar 7. Sosialisasi Pelaksanaan *Online System* Pajak Daerah Kota Malang Kepada Wajib Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2015

Dalam melakukan sosialisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mempunyai perencanaan sendiri dimana pada awal tahun khususnya 2 bulan pertama digunakan untuk mengadakan program-program tertentu baik pemungutan pajak dan kegiatan sosialisasi, seperti yang disampaikan oleh Ibu Dra. Wiwik Yosoniati selaku Kepala Sub Bidang Penetapan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, menyatakan bahwa:

“Gini ya mbak, komunikasi yang dilakukan melalui media cetak, elektronik, sama sosialisasi secara langsung pada WP , kalau elektronik kan biasanya melalui JTV, media koran, radio, kita selalu 2 minggu sekali pakai radio RRI seperti semacam tanya jawab sama masyarakat, sosialisasi tapi langsung membuka tanya jawab dari masyarakat. Kita punya perencanaan mbak, perencanaan itu maksudnya gini sosialisai itu harus di selesaikan dalam 2 bulan awal tahun seperti mengadakan program tertentu gitu kita punya disitu (program kerja) kalo awal tahun itu khusus 2 bulan pertama selalu kita, selain mungut pajak kita juga melaksanakan kegiatan kaya sosialisasi.” (Hasil wawancara pada 20 Maret 2018 pukul 10.47 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam melakukan sosialisasi terdapat tim khusus yang akan ditugaskan untuk melakukan sosialisasi, tim tersebut disebut UPL *e-tax* yang memiliki tugas tidak hanya untuk melakukan sosialisasi tetapi juga supervisi dan *monitoring*. Tim UPL ini terdiri dari individu berbagai bidang yang ada di dalam internal Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, penugasan ini ditugaskan langsung oleh Kepala Dinas Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menyatakan bahwa:

“Memang ada tim khusus yang ditugaskan untuk melakukan sosialisasi, tim tersebut disebut UPL *e-tax* yang memiliki tugas tidak hanya untuk melakukan sosialisasi tetapi juga supervisi dan *monitoring*. Tim UPL ini dari Kepala Dinas menugaskan beberapa staff dilingkungan BP2D untuk melakukan sosialisasi, supervisi pemasangan dan *monitoring* untuk *e-tax*” (Hasil Wawancara pada 19 Maret 2018 pukul 09.44 di Badan pelayanan Pajak daerah Kota Malang)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menerapkan pemungutan pajak daerah menggunakan sistem pajak *online* (*e-tax*) namun tidak semua jenis pajak menggunakan sistem online ini hanya 4 jenis pajak saja yang meliputi pajak hotel, restoren, tempat hiburan dan fasilitas parkir yang mana penerapan sistem *online* tersebut dapat mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Adapun yang menjadi maksud penerapan sistem *online* tersebut adalah sebagai salah satu upaya untuk Memberikan kemudahan bagi wajib pajak; Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam pemenuhan kewajiban

pajak daerah yang terutang terutama pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir; Untuk menerapkan sistem pelayanan perpajakan daerah, khususnya pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi; Mewujudkan *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik). Pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menyatakan bahwa:

“Tujuan diterapkan *e-tax* ini sebenarnya untuk transparansi jadi dengan adanya *e-tax* ini baik WP maupun petugas wajib pajak dapat mengetahui transaksi dan nilai pajak yang harus disetor kan kalau dulu dengan sistem manual petugas pajak tidak mengetahui berapa omset dari WP dan WP terkadang ketika melaporkan dengan jumlah sekian bisa dikira kurang (ada upaya memanipulasi pembayaran pajak), dengan adanya *e-tax* ini dapat mengurangi hal hal yang seperti itu, serta mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran kalau dulu sebelum ada *e-tax* ini WP masih harus ke kantor untuk menyiapkan laporan dan juga harus ke bank untuk melakukan setor pembayaran pajak, sekarang sudah dilakukan secara *online*.” (Hasil wawancara pada Tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 WIB, di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

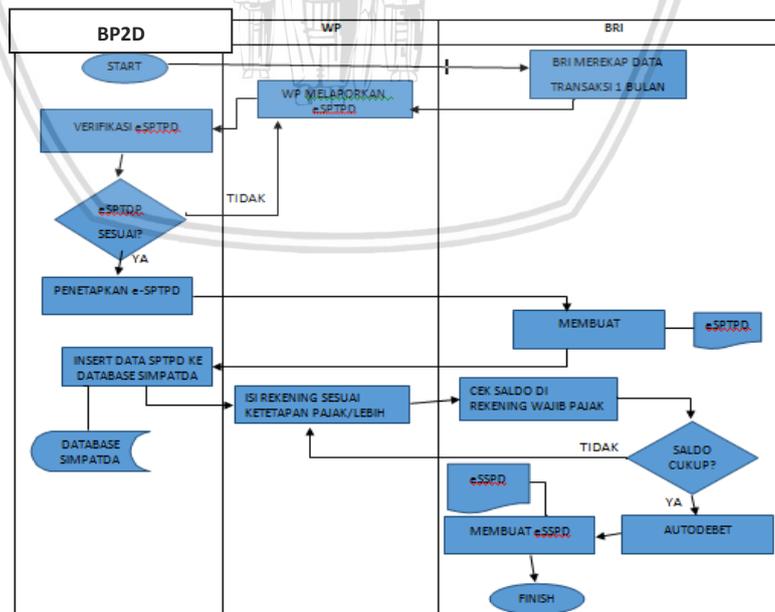
Dalam pernyataan yang telah diuraikan diatas, penerapan sistem pajak online (*e-tax*) yang diterapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang bertujuan untuk memberikan jaminan transparansi besaran pajak yang diterima wajib pajak atau pajak yang dibayarkan oleh konsumen yang mana setiap besaran pajak tidak akan tergantung pada kertas tagihan lagi, tetapi langsung terlihat dan tercantum dalam monitor pajak yang sudah terkoneksi dengan jaringan yang dimiliki Badan Pelayanan Pajak Daerah

Kota Malang dan meminimalisir adanya manipulasi data yang dilaporkan oleh wajib pajak serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tidak lagi perlu datang ke kantor untuk menyelesaikan pembayaran namun melalui sistem online pada perangkat masing-masing wajib pajak yang terkoneksi langsung dengan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sehingga meningkatkan efisiensi administrasi pajak itu sendiri.

b. Pelaksanaan Sistem Pajak Online (*e-tax*)

1. Mekanisme Sistem Pajak Online

Sistem pajak *online* (*e-tax*) ini berjalan sesuai dengan Peraturan Walikota sesuai dengan standart operasional prosedur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Mekanisme sistem pajak *online* ini mengacu pada standart operasional prosedur Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat dilihat dalam gambar berikut



Gambar 8. Mekanisme Sistem Pajak Online (*e-tax*)
 Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2018

Berdasarkan gambar 8 dapat dijelaskan bahwa, setiap data transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak per bulannya direkam oleh *server* BRI. Wajib Pajak akan melaporkan e-sptpd melalui CMS BRI kemudian e-sptpd tersebut akan di *approve* oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. *Server* BRI akan memproses transaksi dan nominal yang tertera. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat mengakses data dan menerima data secara *realtime* karena bersifat terkoneksi langsung. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat memonitor rekening dan transaksi setiap saat pada CMS BRI. Selanjutnya Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak daerah melalui *autodebet* (pemberian kuasa kepada Bank untuk melakukan penerbitan rekening Bank milik Wajib Pajak setiap tanggal 1-10 untuk melaporkan dan mulai tanggal 20 untuk melakukan pembayaran. SSPD *ter-create* otomatis setelah proses autodebit selesai. Saat ini WP melaporkan SPTPD bulanan, sudah *paperless* dan beralih menggunakan CMS BRI tiap tanggal 16-20. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, menyatakan bahwa:

“Dengan sistem *e-tax* ini nanti pelaporannya sudah melalui sistem, jadi dari WP ke BP2D sudah dapat dilihat di kita (terkoneksi secara langsung) kemudian pembayaran bisa autodebet, jadi dari WP bisa di autodebet dari rekeningnya ke rekening ditempat pembayaran itu, dalam SOP melaporkan itu tgl 1-10 kalo pembayarannya sampai akhir bulan.” (Hasil Wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Sistem yang digunakan dalam pajak online (*e-tax*) ini adalah aplikasi berbasis website CMS BRI yang merupakan portal milik BRI sebagai bentuk dari kerjasama antara pemerintah Kota Malang dengan pihak Bank sehingga pihak Bank memberikan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan sistem pajak online (*e-tax*) ini. Untuk dapat menggunakan sistem CMS BRI ini dibutuhkan akun dan untuk mendapatkan akun tersebut harus sudah terdaftar sebagai nasabah CMS BRI. Akun tersebut digunakan oleh admin Wajib Pajak untuk melaporkan keseluruhan transaksi usaha dan tidak bisa disembunyikan. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai pihak yang pemantau juga diberikan akun *login* sebagai admin *server* dari *website* ini untuk *monitoring* perkiraan, penerimaan, rekapitulasi dan rincian transaksi per wajib pajak. Bentuk sistem pajak *online* berbasis *website* CMS BRI dapat dilihat pada gambar berikut

The screenshot shows the CMS BRI website interface. The browser address bar displays "PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (IDX) | https://ibank.bri.co.id/cms/Login.aspx". The page header includes the CMS BRI logo and the BANK BRI logo with the tagline "Melayani Dengan Setulus Hati". The date and time are "Thursday, 05 April 2018 04:33 PM".

The main content area features a central banner for "New Cash Management System BRI" with the text "Solusi layanan perbankan untuk pengelolaan keuangan perusahaan Anda" and an image of a woman working at a laptop. To the left of the banner is a "CMS BRI" sidebar with two tables:

Exchange Rate		
4/5/2018 - 4:30:00 PM		
CCY	Unit	Rate
USD	10000.00	13750.00
SGD	10000.00	10415.00
HKD	10000.00	1780.00
CNY	10000.00	14300.00

Interest Rate	
04/05/2018 - 11:01 AM	
SEPA	2.50%
BRITANIA	1.50%
DEPOSITO	2.00%
COOPERATE LOAN	10.50%

Below the tables is a "HELP DESK CMS" section with contact information: "021-5153901-1453902", "cmsr_mng@bri.co.id", and "Telegram : +6281116335640".

On the right side, there is a login form with fields for "Corporate ID", "User ID", and "Password", and a "LOGIN" button. Below the form are links for "Syarat & Ketentuan", "Formulir Registrasi", and "Info CMS". At the bottom right, there is a "CONTACT BRI 14017 / 1500017" section with social media icons and a security notice: "This site choose Verisign SSL for secure experience and confidential communications" with a "Norton SECURED" logo.

The footer contains the text: "Tampilan terbaik dengan Microsoft IE versi 7.0 ke atas, dengan resolusi 1024x768 pixel. Copyright © 2011 Bank BRI. All Right Reserved."

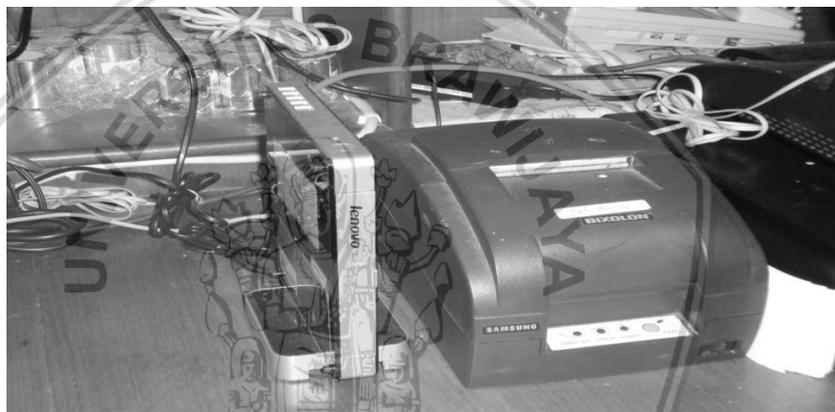
Gambar 9. Sistem Pajak Online Berbasis Website CMS BRI
Sumber : ibank.bri.co.id

Penerapan sistem pajak *online (e-tax)* tidak dapat dilakukan kepada semua usaha atau Wajib Pajak, maka dari itu WP yang dituju oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah WP yang sudah *computerised*, dan *computerised* pun sistemnya sudah harus *support* dengan sistem *e-tax*. Penggunaan sistem pajak *online (e-tax)* oleh Wajib Pajak harus didukung dengan peralatan, sarana prasarana yang mendukung dan sesuai dengan sistem yang ada pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Bapak Dwi Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan tentang penerapan sistem *e-tax*, menyatakan bahwa:

“Memang WP yang dituju oleh BP2D adalah WP yang sudah *computerised*, dan sistemnya sudah harus *support* dengan sistem *e-tax*, komputer saja terkadang programnya program beli yang tidak bisa disambung dengan alat atau sarana yang dimiliki untuk *e-tax*, kemudian ada lagi yang masih dos, masih menggunakan excel itu tidak akan bisa atau sesuai, menggunakan komputer tapi masih pake *cash register* itu juga belum bisa, sehingga komputer yang sudah kompetibel dengan alat dan biasanya ada vendornya itu yang bisa.”
(Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa untuk menerapkan sistem pajak *online* dibutuhkan berbagai alat dan sarana prasana yang mendukung dan tidak hanya yang sudah menggunakan komputer saja tetapi juga perlu diperhatikan bahwa perlu alat khusus untuk dapat menggunakan sistem ini, dimana alat tersebut didapatkan dari vendor penyedia jasa aplikasi. Adapun sarana dan prasarana yang diperlukan untuk dapat menerapkan sistem pajak *online (e-tax)* antara lain, sebagai berikut:

- 1) Perangkat *Hardware* dan *Software* pajak *online*, baik sebagai *server* induk pengelola maupun yang dipasang di masing-masing wajib pajak;
- 2) Sumber Daya Manusia, antara lain Tim Regulasi dan Kebijakan, Tim Sosialisasi dan Kerjasama, Tim Teknis IT dan Maintenance;
- 3) Koneksi jaringan online yang stabil dan aman.



Gambar 10. Perangkat online yang dipasang di system transaksi usaha wajib pajak

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 2017

Dalam penerapan sistem pajak online ketika ingin memasang perangkat *e-tax* perlu pemahaman akan apa saja yang diperlukan dan dibutuhkan untuk memasang alat tersebut. Pemasangan perangkat *e-tax* sendiri dilakukan oleh tim teknis IT BRI selain melakukan pemasangan tim IT BRI juga rutin melakukan *monitoring* dan *maintenance* terhadap operasional teknis perangkat *e-tax*. Pengadaan perangkat *hardware* disiapkan pihak perbankan sebagai bagian dari bentuk kerja sama dengan Pemerintah Kota Malang. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak

Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (e-tax) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang pemasangan perangkat *e-tax* yang menyatakan bahwa:

“Sistem *e-tax* merupakan kerjasama antara BP2D dengan pihak Bank yang menaungi yaitu saat ini adalah BRI, dimana mereka memasang alat pada wajib pajak yang mana fungsi alat tersebut adalah untuk merekam transaksi yang ada di wajib pajak kemudian data transaksi dikirim ke *server* dan itulah yang nantinya akan digunakan untuk penetapan dasar pajak. Jadi pemasangan memang dilakukan oleh petugas Bank, jadi dari BP2D hanya berfungsi untuk supervisi saja, untuk pemasangan dan *maintenance* dari Bank.” (Hasil wawancara pada Tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 WIB, di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

2. Jenis Pelayanan Sistem Pajak Online (*e-tax*)

Penerapan sistem pajak online (*e-tax*) di Kota Malang ini tidak dapat terlaksana tanpa ada dukungan dari faktor yang mendukung pelaksanaan pemungutan pajak online. Penyediaan sumber daya yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem pajak *online* ini didukung oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai *partner* dalam sistem ini dimana BRI melakukan kerjasama mengenai pengadaan peralatan guna menunjang pelaksanaan sistem tersebut. Adapun peralatan yang disediakan oleh Bank BRI untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang meliputi Aplikasi berbasis web, *server Host to Host*, *database*, serta akun *login CMS*. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (e-tax) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang website *e-tax*, menyatakan bahwa:

“Web e-tax itu sistemnya kita pakai portal milik BRI, jadi di BRI itu ada *accaccount* khusus untuk *bussiness corperate* namanya CMS yang mana disitu baik wajib pajak maupun petugas BP2D nantinya bisa mengakses dan *me-manage* hal-hal yang berkaitan dengan *e-tax*, dimana pihak BP2D dapat melihat omsetnya berapa, setiap transaksi nilainya berapa dari WP termasuk Sptpd yang dikirim.” (Hasil wawancara pada Tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 WIB, di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Pernyataan dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa untuk website yang digunakan untuk sistem pajak *online (e-tax)* ini merupakan portal milik BRI, hal tersebut merupakan salah satu bentuk kerjasama antara pemerintah Kota Malang dengan Bank BRI, bentuk dari kerjasama tersebut adalah pihak Bank memberikan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* ini. Dalam website *e-tax* ada beberapa jenis pelayanan yang meliputi:

1. *Monitoring* omset;
2. Pelaporan e-sptpd;
3. Pembayaran.

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang jenis pelayanan pada sistem *e-tax* yang menyatakan bahwa:

“Jadi jenis layanan yang terdapat pada web cms bri (*e-tax*) itu ada: (a) *Monitoring* omset: nantikan setiap hari kita menarik data dari wajib pajak, yang mana dari data yang ditarik tsb kita *monitoring* (di dalam web kita bisa melihat ada berapa jumlah transaksi dan juga termasuk jumlah omsetnya, setiap hari perangkat yang ada di WP itu menarik data transaksi dari databasanya wajib pajak dan dari situ kita bisa melakukan *monitoring* karna langsung terkoneksi dengan BP2D, jadi tinggal kita bandingkan antara data yang ditarik dengan data yang dilaporkan oleh wajib pajak; (b) Pelaporan e-sptpd : WP

dapat melaporkan e-sptpd lewat cms BRI; (c) Pembayaran : setelah WP melaporkan e-Sptpdnya lalu dilakukan autodebet mulai tanggal 20.” (Hasil Wawancara pada tanggal 19 Maret 2018 pukul 09.44 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, adapun penjelasan mengenai pelayanan yang terdapat dalam sistem e-tax sebagai berikut:

- 1.) *Monitoring* merupakan bentuk pengawasan dalam pemantauan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam hal menangani data yang masuk dari Wajib Pajak. *Monitoring* dilakukan dengan melakukan pemantauan data transaksi dari semua wajib pajak setiap hari melalui layar monitor berbasis aplikasi *website* yang terkoneksi dengan *database server* Wajib Pajak untuk meminimalisir manipulasi data atau kecurangan yang dapat dilakukan. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melakukan *monitoring* omset secara *online* dan rutin terhadap pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak. *Monitoring* omset ini menggunakan aplikasi berbasis *website* yang dapat diakses oleh pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. *Monitoring* omset dapat dilakukan secara *realtime*, sehingga admin Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat melakukan pemantauan setiap saat dalam sehari di setiap transaksi yang dilakukan wajib pajak.
- 2.) Pelaporan e-sptpd, untuk pelayanan Pelaporan e-sptpd ini dilakukan oleh Wajib Pajak yang merupakan awal dari mekanisme sistem *e-tax*, pelaporan e-sptpd tersebut dapat dilakukan melalui CMS BRI kemudian e-sptpd ini akan di *approve* oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Ketika telah di *approve* maka selanjutnya *Server* BRI akan memproses transaksi.

3.) Pembayaran, pembayaran merupakan pelayanan yang digunakan dalam sistem *online (e-tax)* ketika proses transaksi terjadi dan nominal tertera dan saat nominal tersebut keluar maka pelayanan yang digunakan dalam sistem pajak online (*e-tax*) ini adalah pembayaran, untuk pembayaran ini sistemnya autodebet jadi setelah WP melaporkan e-sptpd kemudian diverifikasi oleh petugas dan setelah verifikasi oke di *approve* maka dapat melakukan pembayaran mulai tanggal 20.

c. Hasil Penerapan Sistem Pajak Online (*e-tax*)

1. Hasil Penerapan Sistem Pajak Online (*e-tax*)

Perkembangan Kota Malang yang cukup pesat, perubahan dari kota agraris menjadi kota industri, dan akhirnya mengarah pada kota perdagangan dan jasa yang berpotensi meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pesatnya sektor perdagangan dan jasa. Infrastruktur dan fasilitas pendukung juga berkembang pesat, terutama pertumbuhan hotel, restoran dan hiburan serta fasilitas parkir guna mengimbangi pertumbuhan penduduk yang tinggi dan dinamika kunjungan wisata. Dengan adanya perkembangan tersebut maka diperlukan inovasi dalam menggali potensi pajak, inovasi ini dalam bentuk ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Ekstensifikasi pajak di Kota Malang dalam hal ini antara lain dengan mendata potensi baru untuk semua jenis pajak yang dilakukan oleh 8 Unit Pelaksana Lapangan Satgas Peningkatan Pajak Daerah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Sedangkan untuk intensifikasi dilakukan dengan pendataan potensi harian usaha wajib pajak (pemantauan mulai buka sampai tutup usaha seharian),

perhitungan potensi ulang, pemeriksaan pajak dan khusus untuk mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga potensi-potensi pajak yang ada memerlukan intensifikasi pengelolaan agar lebih tergarap secara optimal, salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah dengan menerapkan sistem pajak *online (e-tax)* ini. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam menerapkan sistem pajak *online (e-tax)* memiliki hasil tersendiri yang ingin dicapai, sebagai sebuah intansi pemerintah pemungut pajak tentu hal utama yang menjadi perhatian adalah tentang bagaimana meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan perpajakan baik mulai dari segi pelaporan hingga pembayaran, karena sebelumnya Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) secara manual mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk datang langsung ke kantor namun dengan adanya sistem pajak *online (e-tax)* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk tidak perlu lagi mengisi dan menyampaikan secara langsung blanko Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tetapi dapat dilakukan secara *online* melalui sistem CMS BRI serta dengan sistem pajak online ini juga memberikan transparansi bagi Wajib pajak untuk melaporkan transaksinya ke dalam sistem yang mana sistem ini merangkap secara langsung setiap transaksi yang dilakukan Wajib Pajak yang nantinya akan di *monitoring* oleh pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang secara realtime dan dibandingkan antara yang dilaporkan dan data yang terekap sesuai atau tidak sehingga meningkatkan kepercayaan

kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Dra. Wiwik Yosoniati selaku Kepala Sub Bidang Penetapan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang hasil yang ingin dicapai dari penerapan *e-tax*, menyatakan bahwa:

“Hasil yang dicapai ya intinya ya kalo kita sebagai instansi pemerintah pemungut pajak, pertama peningkatan pelayanan kepada masyarakat, kedua transparansi mereka lapor sendiri kita *approve* langsung stor bank sendiri, meningkatkan kepercayaan masyarakat ya mbak ya , ketiga itu intinya mengurangi kebocoran dalam artian kan setiap saat bisa terpantau berapa transaksinya, intinya kita transparansi mbak, peningkatan PAD.” (Hasil wawancara pada 20 Maret 2018 pukul 10.47 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menjelaskan bahwa hasil utama yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang selain meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, transparansi tetapi juga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, karena setiap tahun target Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak terus meningkat, sehingga perlu solusi yang mampu menaikkan Pendapatan Asli Daerah tersebut. Sehingga salah satu solusi yang digunakan adalah dengan adanya Sistem Pajak *Online* (*e-tax*) sebagai sebuah inovasi dalam pembayaran pajak. Untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan dalam melaksanakan program *e-tax* Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tidak mengerluarkan biaya karena sistem pajak *online* (*e-tax*) ini baik dari segi pemasangan perangkat hingga *maintance* dilakukan oleh Bank BRI sebagai mitra kerjasama dari pelaksanaan program *e-tax* ini. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan Bapak Dwi Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang

Penagihan dan Pemeriksaan tentang biaya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil, menyatakan bahwa:

“Kalau untuk biaya yang dikeluarkan untuk mencapai hasil, selama ini tidak mbak, karena baik sarana prasarana dan *maintanance* itu disiapkan dari BRI, jadi bentuk kerjasamanya BRI yang *meng-handle* semuanya. Tidak ada biaya yang dikeluarkan dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Bagi masyarakat sendiri khususnya wajib pajak, penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) tentu sangat memberikan kemudahan untuk melaksanakan kewajiban mereka dalam pembayaran pajak, karena dengan adanya sistem *e-tax* ini wajib pajak merasa lebih efisien karena saat menggunakan sistem *e-tax* kegiatan perpajakan mulai dari pelaporan hingga pembayaran pajaknya dapat dilakukan kapan saja sehingga tidak perlu lagi peran aktif wajib pajak untuk datang langsung pada kantor BP2D yang tergolong cukup jauh letaknya dari pusat Kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Wajib Pajak Hotel X, menyatakan bahwa:

“Tentu lebih mudah ya mbak dengan adanya *e-tax*, karena dulu sebelum adanya sistem *online* inikan kita harus datang langsung menyiapkan blangko-blangko untuk dilaporkan ke kantor BP2D dan hal tersebut justru menyita waktu sebetulnya, sedangkan saat ini mulai dari pelaporan hingga pembayaran dapat kita lakukan disini secara *online* jadi tidak harus lagi untuk datang ke kantor melaporkan, teknologi sangat membantu. Jadi waktunya pun lebih efisien bisa secara *realtime* direkap dan tidak perlu lagi melaporkan langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 21 Maret 2018 di Hotel X)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, tentu hasil dari penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) yang ingin dicapai oleh BP2D untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dirasakan pula oleh

masyarakat khususnya Wajib Pajak pemilik usaha di Kota Malang. Penerapan sistem *e-tax* memberikan manfaat tersendiri bagi wajib pajak karena diberikan kemudahan dari segi pelayanan untuk melaksanakan pembayaran pajak, yang saat ini dapat dilakukan secara *online* melalui sistem pajak *online* (*e-tax*) dari *website* CMS BRI.

2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam melaksanakan program sistem pajak *online* (*e-tax*) memiliki tujuan yang mendasari penerapan sistem tersebut yang mana tujuan tersebut adalah Untuk menguji kejujuran wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya; Efektifitas penagihan pajak; Terbangunnya pola layanan perpajakan daerah secara transparan, akuntabel dan akurat; Mendorong terwujudnya *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik). Sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentu mengharapkan efisiensi dari setiap program yang diterapkan, begitu pula dengan penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) sebagai sebuah inovasi yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak terkait dengan cara pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*. Efisiensi penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini dapat dilihat dengan cara membandingkan antara input dan output dari segi biaya dan waktu pelayanan.

Efisisensi penerapan sistem pajak online:

1. Biaya: sebelum menggunakan *e-tax* untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentu ada biaya yang dikeluarkan untuk administrasi karena pada saat model manual banyak menggunakan kertas sebagai media pelaporan sampai dengan pembayaran dan saat menggunakan sistem *e-tax* tidak ada biaya yang dikeluarkan karena untuk perangkat *e-tax* sudah disediakan oleh BRI baik untuk pemasangan perangkat dan *mantaince* dilakukan oleh pihak BRI. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (e-tax) dan UPL (unit pelaksana lapangan/satgas) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang efisiensi pelayanan sistem e-tax yang menyatakan bahwa:

“Dulu ada biaya yang dikeluarkan untuk administrasi dimana pada saat model manual yang menggunakan kertas dan itu memakan biaya sedangkan sekarang sudah paperless. Untuk WP yang ingin memasang perangkat *e-tax* biayanya ditanggung BRI, pemasangan juga petugas bank, jadi dari BP2D hanya berfungsi untuk supervisi saja, untuk pemasangan dan *maintance* dari Bank.” (Hasil Wawancara pada tanggal 17 Januari 2018 pukul 10.30 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Sedangkan untuk wajib pajak sendiri sebelum ada *e-tax* tidak ada biaya yang dikeluarkan hal tersebut dijelaskan dalam Standar Operasioanl Pelayanan, maupun sesudah ada *e-tax* tetap tidak ada biaya yang dikeluarkan karena untuk pemasangan perangkat dan *maintance* dilakukan oleh Bank BRI. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pegawai WP restoran Y, meyakini bahwa:

“Kalau biaya memang tidak mengeluarkan biaya mbak untuk pemasangan alat karena alatnya dari BRI asalkan memang sudah menggunakan perangkat komputer untuk mesin kasirnya serta

software yang sesuai dengan yang ditetapkan BP2D ya sudah bisa pakai *e-tax*, mungkin biayanya ya cuma bayar tagihan internet saja karena kan memang harus menggunakan jaringan internet yang stabil biar tidak sering eror, ya itu sih biayanya palingan. Kalau perawatan memang diawal diberitahu kalau itu dari BRI tapi kita juga punya tim IT sendiri jadi ya biasanya dari kita sendiri kalau mungkin ada kerusakan yang kita tidak mengerti baru menghubungi BRI.” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Maret 2018 di Restoran Y)

Dari pernyataan tersebut dijelaskan bahwa terkait dengan biaya memang jauh lebih efisien saat telah menggunakan sistem *e-tax* karena untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, sebelum ada *e-tax* masih ada biaya yang dikeluarkan untuk administrasi karena penggunaan kertas namun dengan adanya sistem *e-tax* menjadi *paperless*, hal tersebut tentu terjadi karena dengan sistem *e-tax* baik pelaporan sampai dengan pembayaran dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui aplikasi berbasis web yang disediakan oleh BRI. Sedangkan untuk biaya pemasangan perangkat *e-tax* bagi Wajib Pajak juga tidak dipungut biaya karena untuk pemasangan, dan perawatan perangkat dilakukakan oleh pihak Bank yaitu BRI sebagai partner kerjasama dengan Pemerintah Kota Malang dalam penerpanan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini.

2. Waktu : untuk Badan pelayanan Pajak Daerah Kota Malan, terkait dengan waktu pelayanan memang tidak terjadi perubahan yang signifikan karena meskipun telah ada sistem pajak online (*e-tax*), pelayanan pembayaran pajak manual masih dilaksanakan. Hanya saja bedanya dari segi waktu untuk sistem pajak online (*e-tax*) terletak pada monitoring atau pemantau omset kepada wajib pajak dapat dilakukan setiap saat karena dengan adanya sistem tersebut data transaksi WP akan terekam secara

realtime. Sedangkan sebelum menggunakan *e-tax* admin pelayanan harus menunggu laporan tersebut saat WP melaporkannya secara langsung ke kantor jadi tidak dapat di monitoring setiap saat. Berikut penjelasan dari hasil wawancara peneliti di lapangan dengan Ibu Dra. Wiwik Yosoniati selaku Kepala Sub Bidang Penetapan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tentang efisiensi pelayanan *e-tax*, menyatakan bahwa:

“Kalau waktu ya otomatis lebih efisien dan efektifan pake internet dong mbakk kalo pake *e-tax*, tapi memang tidak begitu signifikan karena pelayanan manual masih ada, kan kalau enggak pake itu kan mereka harus datang kesini bawa bill, laporan, nunggu *approve*, kalo dengan sistem *e-tax* kan kan tinggal *approve* aja dari kami mereka laporankan setiap hari melalui aplikasi, jadi kita bisa *monitoring* setiap saat karena langsung terekam secara *realtime*, akhir bulan kita lihat sudah cocok kita *approve*, mereka langsung pemindah bukuan membayarnya.” (Hasil wawancara pada 20 Maret 2018 pukul 10.47 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Sebelum menggunakan *e-tax* Wajib Pajak harus datang langsung ke kantor baik untuk melaporkan sampai dengan pembayaran pajaknya, yang jika dilihat dari keberadaan kantor BP2D yang terletak di wilayah timur kota tentu akan sangat memakan waktu karena rentang kendali layanan yang relatif jauh dan juga dalam proses pelayanannya akan memakan waktu karna menunggu diperiksa dan di-*approve* laporan yang dibawa serta adanya antrian panjang saat waktu pembayaran pajak datang. Namun dengan adanya sistem pajak online (*e-tax*) wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor BP2D karena sistem pajak online (*e-tax*) memberikan kemudahan bagi Wajib pajak untuk melakukan proses pelaporan hingga pembayaran yang dilakukan dengan *autodebet* melalui aplikasi berbasis web pada CMS BRI sehingga dapat dilakukan kapan saja

dan dimana saja karena bersifat online sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan oleh Wajib Pajak Hotel X, menyatakan bahwa

“Lebih efisien ya dengan adanya sistem online *e-tax*, karena dulu sebelum adanya sistem online ini kan kita harus datang langsung menyiapkan blangko-blangko untuk dilaporkan ke kantor BP2D dan hal tersebut justru menyita waktu sebetulnya, karena kantor BP2D yang jauh ya didaerah arjowinangun sana belum lagi kalau lagi rame-rame bisa antri sedangkan saat ini mulai dari pelaporan hingga pembayaran dapat kita lakukan disini secara online jadi tidak harus lagi untuk datang ke kantor melaporkan.” (Hasil wawancara pada tanggal 21 Maret 2018 di Hotel X)

3. Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

Penerapan sistem pajak online (*e-tax*) ini telah berjalan 4 tahun sejak di *launching* program ini. Banyak hal yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk mensukseskan sistem pajak *online* ini yaitu dengan keikutsertaan masyarakat dalam menggunakan sistem online untuk urusan perpajakan mereka, mulai dari melakukan sosialisasi pada *event-event* tertentu yang diadakan oleh berbagai pihak, sosialisasi langsung kepada wajib pajak serta media massa. Berdasarkan data dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem *online* (*e-tax*) adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Jumlah Wajib pajak yang menggunakan sistem e-tax

No	Uraian	Jenis Usaha				Jumlah WP
		Hotel	Restoran	Hiburan	Parkir	
1	Aktif	5	12	3	0	20
2	Usahanya Tutup	1	11	3	0	15
3	Tidak aktif	11	58	17	8	94
4	Peralatan Hilang	1	0	1	0	2
	Jumlah WP	18	81	24	8	131

Sumber : Data diolah dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, Tahun 2017

Jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem *online (e-tax)* secara aktif maksudnya adalah mulai dari pemungutan hingga pembayaran wajib pajak tersebut menggunakan sistem online melalui CMS BRI secara berkala menunjukkan angka 20 WP yang dibagi menurut jenis usaha yaitu 5 WP untuk hotel, 12 WP untuk restoran, 3 WP untuk tempat hiburan, sedangkan untuk parkir memang belum ada yang menggunakan secara online.

2. Faktor Penghambat Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (*e-tax*) pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a) Infrastruktur

Pada Pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* ini dibutuhkan infrastruktur yang memadai dan tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya infrastruktur baik berupa fasilitas maupun sistem atau *software* yang mendukung. Namun, pada hasil penelitian di lapangan, ditemukan beberapa faktor penghambat pada pelaksanaan sistem pajak online ini diantaranya dari sisi sarana dan sistem *software*. Tidak semua wajib pajak menggunakan

alat atau sarana yang kompetibel sehingga hal tersebut yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan Sistem pajak *online (e-tax)* ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dwi Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan tentang faktor penghambat, menyatakan bahwa:

“Penghambat pasti ada mbak karena kita kan hanya bisa menerapkan pada usaha yang memakai sistem *Computerised* saja terus meskipun sudah *Computerised* namun jika tidak memiliki *software* yang sesuai dengan yang kita pakai ya tidak bisa. Dari WPnya belum semuanya memiliki perangkat komputer yang kompetibel ada yang masih menggunakan kalkulator, *cash register* (mesin kasirnya masih metode lama belum *Computerise*)”. (Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, menyatakan bahwa dalam pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* memang terdapat faktor penghambat Infrastruktur yang berupa sarana dan sistem *software* menjadi komponen yang menghambat terlaksananya sistem pajak online ini, dimana tidak semua Wajib pajak atau usaha yang ada di Kota Malang menggunakan perangkat komputer karena masih banyak terdapat usaha-usaha atau Wajib Pajak yang menggunakan metode lama dalam sistem pembayarannya pada mesin kasir seperti kalkulator, *cash register* dan ada juga yang sudah menggunakan komputer namun *software*-nya tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh BP2D.

Faktor penghambat yang dirasakan oleh wajib pajak sendiri salah satunya adalah terkait dengan infrastruktur, yaitu berupa perangkat yang rusak, *server down* atau sistem *e-tax* yang terkadang *error*. Untuk menangani

hal tersebut bagi wajib pajak yang tidak memiliki tim IT sendiri akan menghubungi pihak BP2D untuk menangani masalah tersebut. Sehingga dengan adanya kendala itu menyebabkan terhambatnya pelaporan mereka, yang biasanya dapat dilakukan secara *realtime*, tidak jarang penanganan membutuhkan waktu yang lama untuk segera diperbaiki. Sehingga WP akan kembali menggunakan pelayanan manual jika hal tersebut terjadi. Untuk dapat mewawancarai salah satu WP pengguna *e-tax* peneliti memang kesulitan, namun peneliti pernah bertemu dengan pegawai restoran Y, berikut adalah hasil wawancara di lapangan dengan pegawai restoran Y:

“Kalau perangkatnya rusak itu kita yang repot mbak karena kan kita harus menghubungi BP2D untuk tanya, nah terkadang tidak langsung ditindaklanjuti oleh pihak sana jadi kita disini juga menunggu konfirmasi dari sana tapi kalau sudah lama tidak direspon juga ya kita terpaksa pakai manual lagi dateng langsung ke kantor, pokoknya kalau sudah server down, perangkat rusak itu kita yang susah karena Tim IT kita kan juga gak begitu paham tentang itu.”
(Hasil wawancara pada tanggal 25 Maret 2018 di Restoran Y)

Ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan suatu elemen utama yang menunjang pelaksanaan pelayanan sistem pajak berbasis *online*, dengan adanya infrastruktur yang menunjang pelaksanaan pelayanan sistem pajak berbasis online maka pelayan tersebut akan menjadi lebih baik, tanpa adanya infrastruktur yang menunjang maka pelaksanaan pelayanan tersebut akan terhambat.

b) Kepemimpinan

Perlu adanya komitmen yang kuat dari para pemimpin baik dari pimpinan daerah maupun pimpinan organisasi itu sendiri. Komitmen merupakan salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran

penyelenggaraan sistem pajak online (e-tax), dalam melaksanakan sebuah sistem pelayanan yang baru tidak dapat terjadi tanpa adanya dukungan dari pimpinan organisasi, karena untuk melaksanakan perlu adanya komitmen dan dukungan dari pemimpin baik pimpinan daerah maupun organisasi itu sendiri untuk menyetujui jalannya sistem tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Dwi Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan tentang faktor penghambat, menyatakan bahwa:

“Tentu ya mbak tentu didukung dan komitmennya mulai dari walikota mulai pimpinan daerah, kepala dinas sangat komitmen sekali, mendukung sekali, bahkan waktu launching itu ya beliau sendiri yang melaunching program ini. Tanpa adanya dukungan dan komitmen dari pimpinan tidak mungkin e-tax ini akan terwujud, karena memang perlu persetujuan dan dukungan dari pemimpin karena pemimpin lah yang dapat memutuskan apakah program ini dapat dikembangkan atau hanya sebatas ide saja dan juga tingkat kepercayaan masyarakat juga semakin tinggi karena kan sudah tidak *face to face* dengan WP (transparansi) jadi ya sangat mendukung”. (Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kepemimpinan yang ada bukan menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* ini, yang mana para pemimpin baik pimpinan daerah yaitu Walikota Malang dan pimpinan organisasi itu sendiri yaitu Kepala Badan pelayanan Pajak Daerah Kota Malang justru sangat mendukung terlaksananya program *e-tax* ini karena dianggap memberikan transparansi dan juga dengan adanya *e-tax* ini akan memudahkan pelayanan pajak bagi masyarakat sendiri karena pelayanan dilaksanakan secara *online*.

c) Budaya

Pelaksanaan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini berdampak positif bagi wajib pajak dan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Dengan adanya sistem online ini dapat mempermudah proses pemungutan pajak secara online khususnya pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir di Kota Malang. Perubahan model pelayanan dari pola *by person* ke *by sistem*, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengurus pajaknya namun tidak semua masyarakat mengerti dan mau menggunakan sistem *online* ini dengan berbagai alasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rita selaku wajib pajak yang menyatakan bahwa:

“Ya saya lebih suka datang kesini ya mbak karna sudah terbiasa seperti ini, untuk sistem *online* saya tau tapi memang tidak menggunakan karena sepertinya ribet ya harus menyesuaikan dengan perangkat yang telah ditentukan terus belum lagi nanti kalo ada permasalahan dari sistemnya harus mendatangkan tim IT, ya jadi lebih mudah yang sudah biasa seperti ini datang langsung ke kantor dengan berkas-berkas ini.” (Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa wajib pajak tidak memiliki keinginan untuk menggunakan sistem *online* karena menganggap bahwa dengan sistem *online* akan mempersulit kegiatan perpajakan mereka, wajib pajak tersebut berfikiran bahwa dengan menggunakan sistem online akan menambah pengeluaran mereka untuk perangkat dan tim IT untuk menangani sistem online tersebut serta rasa malas untuk mempelajari hal baru yang muncul yang berbeda dari kebiasaan yang biasa mereka lakukan. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan dengan Bapak Dwi

Cahyo T. Y., S.Sos, MM selaku Kepala Bidang Penagihan dan Pemeriksaan tentang faktor penghambat, menyatakan bahwa:

“Terkadang tidak semua WP kan tidak semuanya mau *open minded* tentang adanya teknologi yang seharusnya mempermudah mereka namun justru dianggap sebaliknya, dimana ada ketakutan seakan akan datanya terambil semua sehingga muncul pemikiran “aku gausah pake komputer aja wes biar tidak terekspos datanya” terus ada yang memang lebih asyik kalau menggunakan bonbill, seperti resto tertentu yang lebih nyaman dengan itu mungkin dianggap unik seperti gelato yang masih menggunakan bonbill kuno, terkesan memunculkan kearifan lokal tersendiri dan tidak ingin modern (lebih pada konsep dari resto itu sendiri).” (Hasil wawancara pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 09.11 di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Hasil wawancara dengan bapak Cahyo menjelaskan bahwa banyak dari wajib pajak untuk tidak menggunakan sistem *online* karena budaya mereka yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi, pemikiran yang tidak *open* terhadap perkembangan zaman yang menuntut kemudahan disetiap kegiatan, banyak wajib pajak yang lebih nyaman menggunakan model manual dalam urusan perpajakannya karena dianggap sesuai dengan konsep usaha mereka karena jika mengubahnya menjadi sistem online makan akan mengubah konsep dari usaha mereka terutama untuk sistem pembayaran yang mereka gunakan. Banyak dari mereka yang beranggapan dengan adanya sistem *online* maka data mereka akan terekspos semua padahal tidak seperti itu Badan Pelayanan Pajak Daerah menjamin bahwa data mereka aman dan yang dilaporkan hanya data menunjang pemungutan pajak tersebut. Sehingga budaya yang seperti ini lah yang menyebabkan faktor penghambat pelaksanaan sistem *online* karena budaya masyarakat akan pemikiran yang tidak terbuka terhadap adanya teknologi.

C. Analisis Data dan Pembahasan

1. Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

a. Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan Sistem Pajak *online (e-tax)*

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan perpajakan yaitu dengan menerapkan sistem pajak *online (e-tax)* yang merupakan layanan *Cash Management* dengan adanya peran aktif dari wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media *online* ke sistem pajak. Untuk mensukseskan penerapan sistem pajak *online (e-tax)* Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan sistem pajak *online*, melakukan komunikasi untuk menyebarkan informasi mengenai sistem pajak *online (e-tax)*. Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang berkaitan dengan komunikasi seperti apa yang dilakukan untuk menyebarkan informasi tentang sistem pajak *online (e-tax)* tersebut kepada masyarakat. Pada dasarnya komunikasi memiliki pengertian yang sama yaitu penyampaian suatu pesan atau informasi dari satu sumber kepada sumber yang lainnya..

Komunikasi yang dimaksud dalam sistem pajak *online (e-tax)* ini adalah adanya hubungan dan pola kordinasi yang baik dari pemerintah,

swasta, dan pihak pemilik usaha sehingga dalam penerapannya sistem *e-tax* ini dapat berjalan dengan lancar.

Komunikasi yang berkaitan dengan keempat jenis pajak yaitu pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir dalam sistem pajak *online* ini agar aktor-aktor yang terlibat memahami peran dari masing-masing tugasnya. Pemerintah memberikan tugas kepada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk mendata dan *me-monitoring* rekapitulasi transaksi harian, Bank BRI yang merupakan mitra Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai pihak swasta yang berperan dalam pengadaan dan pemasangan alat (*e-tax*), serta pemilik usaha serta wajib pajak yang dikenakan pajak dari pendapatan usahanya perhari.

Menurut Harold D. Lasswell dalam Cangara Hafied (2006:25) terdapat lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu:

1. Sumber (*source*), juga sering disebut pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), atau pembicara (*speaker*). Sumber adalah pihak yang berencana atau berinisiatif untuk berkomunikasi. Pada penelitian ini, sumber yang dimaksud adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.
2. Pesan (*message*), yaitu apa yang dikomunikasikan, apa yang dibicarakan, apa yang disampaikan. Pesan yang disampaikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah mengenai informasi sistem pajak online (*e-tax*).

3. Saluran atau media (*channel*), yaitu alat atau sarana yang digunakan komunikator atau sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Media yang digunakan meliputi baik disampaikan secara lisan maupun melalui media elektronik.

4. Penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran tujuan (*destination*), komunikan, penyandi balik (*decoder*), atau khalayak (*audience*). Penerima pesan yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang adalah seluruh masyarakat terutama pemilik usaha serta wajib pajak di Kota Malang.

5. Efek (*effect*), yaitu hasil atau respon yang ditunjukkan oleh penerima terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator atau sumber. Diantaranya adalah penambahan pengetahuan (kognitif), perubahan sikap (afektif), dan tindakan (kognatif). Pada kasus ini, masyarakat Kota Malang selaku penerima pesan mengalami perubahan sikap dan memunculkan tindakan untuk beralih menggunakan sistem pajak online (*e-tax*).

Penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang bekerjasama dengan Bank BRI yang menyediakan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini yaitu dengan pengadaan dan pemasangan perangkat (alat *e-tax*) dan menyediakan aplikasi berbasis *website* CMS BRI yang merupakan portal milik BRI. Badan Pajak Daerah Kota Malang melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan sistem pajak *online* kepada masyarakat dengan maksud

agar masyarakat lebih mengerti dan paham akan manfaat dan fungsi dari sistem pajak online (*e-tax*). Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dilakukan dengan berbagai macam cara baik melalui media masa, elektronik, serta tatap muka langsung. Hal ini dilakukan untuk menarik minat para wajib pajak agar tempat usahanya beralih menggunakan sistem *online* guna mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan, penyetoran, dan pembayaran.

Berdasarkan unsur-unsur komunikasi yang dikemukakan Harold D. Lasswell dalam karya Cangara Hafied yang dikutip oleh Pratama (2012:9) menjelaskan komponen-komponen strategi komunikasi, salah satunya adalah Strategi Pemilihan dan Perencanaan Media. Strategi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang selaku penyampai pesan dalam menyebarkan informasi mengenai sistem pajak *online* (*e-tax*) kepada wajib pajak dan pemilik usaha di Kota Malang, secara garis besar menggunakan media yang terdiri dari 3 macam yaitu :

1) *The spoken words* (yang berbentuk ucapan)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam memperkenalkan sistem pajak online (*e-tax*) melalui sosialisasi langsung baik *door to door* kepada masing-masing wajib pajak di lokasi usaha maupun melalui event-event tertentu.

2) *The printed writting* (yang berbentuk tulisan)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menggunakan media seperti, poster, banner pada saat melakukan sosialisasi *e-tax* pada acara pameran, *goes to mall* dan *goes to kampus*.

3) *The Audiovisual Media* (yang berbentuk gambar hidup)

Sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang juga disebarluaskan melalui berbagai media elektronik, seperti iklan di stasiun televisi JTV.

Komunikasi yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang kepada Bank BRI dan wajib pajak sudah berjalan dengan lancar namun masih ada kendala yang ditemukan di lapangan yaitu masih banyak dari wajib pajak baik hotel, restoran, hiburan dan parkir di Kota Malang yang tidak memiliki sarana yang mendukung penerapan sistem pajak online ini seperti tidak memiliki perangkat komputer yang kompetibel mendukung sistem *e-tax* karena masih menggunakan Kalkulator, *cash register* untuk mesin kasirnya dan juga masih banyak dari wajib pajak yang tidak bersedia menggunakan sistem online dengan alasan telah terbiasa dengan proses manual atau tidak sesuai dengan konsep usaha mereka sehingga Badan pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masih menerapkan sistem manual pada keempat jenis pajak yang tidak terdukung oleh sarana dan yang belum mendukung sistem *e-tax* tersebut.

b. Pelaksanaan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

1. Mekanisme Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

Pada dasarnya mekanisme pelayanan merupakan struktur proses yang terdiri dari prosedur-prosedur ataupun tahapan sebagai tata cara yang harus dipenuhi untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, mekanisme sistem pajak secara online memiliki perbedaan dengan pelayanan manual, alur pelayanan melalui sistem *online e-tax* cenderung lebih efektif dan efisien bila dibandingkan dengan pelayanan manual karena dengan adanya sistem pajak *online (e-tax)* yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan inilah yang memangkas prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat karena wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan kewajiban pajaknya namun sudah dapat diakses secara *online* dan *realtime* sehingga lebih efisien dari segi waktu. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Hardiansyah 2011:11) mengartikan Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hal ini sesuai dengan pemberian pelayanan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dimana dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Mekanisme pelayanan sistem pajak *online* (*e-tax*) melalui CMS BRI telah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Perwal Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah bahwa keempat jenis pajak yaitu pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir melaksanakan pembayaran secara online serta pelaksanaan sistem pajak online ini menunjuk Bank umum yaitu Bank BRI sebagai pelaksana operasional *online system*.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 21 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa unsur standar pelayanan publik salah satunya adalah sistem, mekanisme dan prosedur yang merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Kemudian dasar hukum yang merupakan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Hal ini sesuai dengan penerapan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dimana penyelenggaraan sistem pajak online (*e-tax*) sudah memiliki dasar hukum yang jelas yakni berupa Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Perwal Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah dan Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Kota Malang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia tentang Pelaksanaan *Online System* Pajak Daerah untuk Jenis Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan

Pajak Parkir. Informasi mengenai mekanisme sistem pajak *online* (*e-tax*) disebarluaskan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang melalui berbagai cara baik melalui sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak maupun melalui media elektronik.

2. Jenis Pelayanan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

Aplikasi berbasis web yang digunakan dalam sistem pajak *online* (*e-tax*) merupakan portal milik Bank BRI. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai *partner* dalam sistem ini menangani hal-hal yang berkaitan dengan pengadaan peralatan guna menunjang pelaksanaan sistem tersebut. Dalam *website e-tax* yaitu CMS BRI ada beberapa jenis pelayanan yang meliputi *monitoring* omset; pelaporan *e-sptpd*; pembayaran. *Monitoring* omset dilakukan dengan melakukan pemantauan data transaksi pajak dari semua wajib pajak setiap hari melalui sebuah layar monitor berbasis aplikasi *website* yang sudah terkoneksi dengan *database server* wajib pajak untuk meminimalisir manipulasi data atau kecurangan yang dapat dilakukan. *Monitoring* berbasis aplikasi *website* yang bisa diakses oleh pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang ini dilakukan setiap awal bulan berjalan, secara online alat *e-tax* yang sudah terpasang di komputer wajib pajak akan otomatis mengirim data transaksi harian yang telah terekam melalui *website* tersebut dengan jalur khusus yang aman. *Website* dengan jalur khusus ini merekap data dengan berbasis real time, sehingga admin BP2D dapat melakukan *monitoring* setiap saat dalam sehari disetiap transaksi yang dilakukan wajib pajak. Selanjutnya, Pelaporan *e-sptpd* ini

dilakukan oleh Wajib Pajak yang merupakan awal dari mekanisme sistem *e-tax*, pelaporan e-sptpd yang dilakukan oleh wajib pajak tersebut dapat dilakukan melalui CMS BRI kemudian e-sptpd ini akan di *approve* oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Ketika telah di *approve* maka selanjutnya *Server* BRI akan memproses transaksi dan nominal yang tertera. Dan yang terakhir adalah proses pembayaran, pada saat proses pelaporan e-sptpd telah diproses maka saat nominal tersebut keluar pelayanan yang digunakan dalam sistem pajak *online (e-tax)* ini adalah pembayaran, untuk pembayaran ini sistemnya autodebet jadi setelah wajib pajak melaporkan e-sptpd kemudian diverifikasi oleh petugas dan setelah verifikasi terselesaikan di *approve* maka dapat melakukan pembayaran mulai tanggal 20.

Berdasarkan jenis-jenis pelayanan e-government yang dijelaskan oleh (Indrajit, 2006:21) dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

Pertama, *Publish* (publikasi). Dalam jenis ini komunikasi yang timbul adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Indrajit (2006:21) memberikan keterangan mengenai *publish*, yaitu:

“Jenis ini merupakan implementasi e-Government termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.”

Kedua, *Interact* (interaksi). Pada jenis *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini, yaitu:

“Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish, user* hanya dapat mengikuti link saja). Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, teleconference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask questions, newsletter, mailing list*, dan lain sebagainya)” (Indrajit, 2006:22).

Jenis pelayanan e-Government ini mempunyai komunikasi yang dibedakan dalam dua bentuk yaitu, komunikasi secara langsung dengan tatap muka dan tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi digital melalui jaringan internet seperti email. Jenis pelayanan e-Government ini memungkinkan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat dapat lebih cepat disampaikan sehingga interaksi (*interact*) ini berpeluang meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan secara cepat dan bebas.

Ketiga, *Transact* (transaksi). Pada jenis transaksi ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekuensi dari diberikannya jasa layanan oleh pemerintah. Indrajit (2006:22) mengatakan bahwa:

“Kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.”

Jika dilihat dari jenis-jenis pelayanan *e-government* yang dijelaskan oleh Indrajit yang membagi 3 jenis pelayanan *e-government*, sistem pajak online (*e-tax*) yang merupakan aplikasi berbasis web yang menyediakan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui sistem online, yang mana dalam website tersebut pelayanan yang diberikan antara lain adalah monitoring omset, pelaporan e-sptpd dan pembayaran. Sesuai dengan yang dijelaskan dalam kajian Indrajit bahwa jenis pelayanan yang berkaitan dengan adanya transaksi yang dilakukan dalam sistem tersebut maka sistem *e-tax* termasuk dalam jenis pelayanan *e-government* yang ketiga yaitu *transact* karena dalam sistem *e-tax* wajib pajak dimungkinkan untuk melakukan transaksi dalam bentuk pembayaran pajak yang mana hal tersebut sesuai dengan yang pengertian dari jenis pelayanan *transact* itu sendiri yaitu adanya perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekuensi dari diberikannya jasa layanan oleh pemerintah.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang memberikan pelayanan perpajakan secara online melalui aplikasi berbasis website CMS BRI ini untuk memudahkan masyarakat dan memberikan kemudahan dan keamanan dalam melakukan pembayarannya. Adapun pelayanan yang terdapat dalam sistem *e-tax* tersebut adalah untuk memudahkan BP2D untuk melakukan monitoring setiap hari karena sistem yang telah terkoneksi

secara langsung untuk menghindari data yang hilang dan kekosongan data. Namun pada kenyataannya masalah hilangnya data maupun kekosongan data tersebut masih terjadi, yang disebabkan oleh buruknya sinyal modem dan juga kendala teknis lainnya seperti kerusakan alat dan mati lampu sehingga data transaksi pelaporan wajib pajak tidak dapat terhubung dengan *server* BP2D. Untuk kendala seperti itu, Badan Pelayanan Pajak Daerah menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh wajib pajak agar segera melaporkan kepada operator BP2D untuk ditindak lanjuti.

c. Hasil Penerapan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

1. Hasil Penerapan Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam menerapkan sistem pajak *online* (*e-tax*) memiliki hasil tersendiri yang ingin dicapai, sebagai sebuah instansi pemerintah pemungut pajak tentu hal utama yang menjadi perhatian adalah tentang bagaimana meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan perpajakan baik mulai dari segi pelaporan hingga pembayaran, karena sebelumnya Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) secara manual mengharuskan pola aktif wajib pajak untuk datang langsung ke kantor namun dengan adanya sistem pajak *online* (*e-tax*) ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk tidak perlu lagi mengisi dan menyampaikan secara langsung blanko Pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) ke Badan Pelayanan

Pajak Daerah Kota Malang tetapi dapat dilakukan secara online melalui sistem CMS BRI serta dengan sistem pajak online ini juga

memberikan transparansi bagi Wajib pajak untuk melaporkan transaksinya ke dalam sistem yang mana sistem ini merakap secara langsung setiap transaksi yang dilakukan Wajib Pajak yang nantinya akan di *monitoring* oleh pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang secara *real time*.

Hasil utama yang ingin dicapai oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang selain meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, transparansi tetapi juga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, karena setiap tahun target Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak terus meningkat, sehingga perlu solusi yang mampu menaikkan Pendapatan Asli Daerah tersebut. Sehingga salah satu solusi yang digunakan adalah dengan adanya Sistem Pajak *Online (e-tax)* sebagai sebuah inovasi dalam pembayarn pajak. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Jumlah Pendapatan Pajak Daerah di Kota Malang Tahun 2013-2017

Jumlah Pendapatan Pajak Daerah				
2013	2014	2015	2016	2017
238.449.748.161,57	278.885.189.548,87	316.811.730.702,76	374.641.673.419,65	414.941,955.104,08

Sumber : Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tahun 2017

Berdasarkan tabel tersebut, Pendapatan Pajak Daerah dari tahun 2013 hingga tahun 2017 terus mengalami peningkatan, hal ini dapat dikatakan sebagai keberhasilan BP2D dalam melakukan langkah-langkah serta upaya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak yaitu salah satunya adalah dengan cara memberikan inovasi dalam proses

pembayaran pajak yang dilakukan secara *online* melalui sistem pajak *online* (*e-tax*) yang merupakan aplikasi berbasis website melalui CMS BRI.

Menerapkan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini yang tidak hanya menguntungkan bagi BP2D sendiri karena target mereka terealisasi tetapi juga memberikan keuntungan bagi wajib pajak karena dengan adanya sistem pajak *online* (*e-tax*) masyarakat diberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran pajak karena dapat dilakukan secara *online* sehingga tidak perlu lagi untuk datang pada kantor BP2D, memberikan kemudahan dari segi waktu dan biaya.

Jika dilihat dari peningkatan pendapatan pajak daerah dari tahun ke tahun dan kemudahan yang didapat oleh wajib pajak sebagai bentuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh BP2D dapat dikatakan bahwa hasil penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang telah berjalan dengan baik.

2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online* (*e-tax*)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu mengharapkan efisiensi dari setiap program yang diterapkan, begitu pula dengan penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) sebagai sebuah program inovasi yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak terkait dengan cara pembayaran pajak yang dilakukan secara online. Efisiensi pelayanan menurut Dwiyanto, et al. (2008:76) adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila

birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Efisiensi penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini dapat dilihat dengan cara membandingkan antara input dan output dari segi biaya dan waktu pelayanan.

Berdasarkan hasil yang dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan efisiensi penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) untuk input, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa efisiensi dari segi input adalah tentang seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan, untuk sistem pajak online sendiri memang pada dasarnya memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan proses pembayaran pajaknya karena tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke Kantor BP2D yang terletak cukup jauh dari pusat kota dan dapat dilakukan secara online, namun kemudahan tersebut terjadi apabila wajib pajak telah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk menerapkan sistem *e-tax* ini seperti perangkat komputer yang kompetibel, serta mesin kasir modern tetapi jika wajib pajak tersebut tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan seperti karena tempat usaha yang dimiliki tidak sesuai dengan konsep modern sehingga masih menggunakan mesin kasir manual atau

cash register yang dianggap sesuai dengan konsep usaha mereka yang *vintage* atau karena pendapatan dari usaha mereka yang memang tidak memungkinkan untuk memenuhi persyaratan tersebut, sistem *e-tax* ini tentu tidak dapat dikatakan efisien bagi wajib pajak yang tidak dapat memenuhi persyaratan baik sarana maupun prasana sehingga tidak akan bisa menerapkan sistem *online* ini. Efisiensi terkait dengan input dari sistem pajak online ini belum sepenuhnya efisien jika dilihat dari kemudahan akses yang ditawarkan karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan sistem pajak *online (e-tax)* tersebut.

Efisiensi penerapan sistem pajak *online (e-tax)* untuk output dari segi biaya dan waktu pelayanan :

1. Biaya:

Terkait dengan biaya memang jauh lebih efisien saat telah menggunakan sistem *e-tax* karena untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, sebelum ada *e-tax* masih ada biaya yang dikeluarkan untuk administrasi karena penggunaan kertas namun dengan adanya sistem *e-tax* menjadi *paperless*, hal tersebut tentu terjadi karena dengan sistem *e-tax* baik pelaporan sampai dengan pembayaran dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui aplikasi berbasis web yang disediakan oleh BRI. Sedangkan untuk biaya pemasangan perangkat *e-tax* bagi Wajib Pajak juga tidak dipungut biaya karena untuk pemasangan, dan perawatan perangkat dilakukan oleh pihak Bank yaitu BRI sebagai partner kerjasama

dengan Pemerintah Kota Malang dalam penerapan sistem pajak *online (e-tax)* ini.

2. Waktu :

Sebelum menggunakan *e-tax* Wajib Pajak harus datang langsung ke kantor baik untuk melaporkan sampai dengan pembayaran pajaknya, yang jika dilihat dari keberadaan kantor BP2D yang terletak di wilayah timur kota tentu akan sangat memakan waktu karena rentang kendali layanan yang relatif jauh dan juga dalam proses pelayanannya akan memakan waktu karna menunggu diperiksa dan *di-approve* laporan yang dibawa serta adanya antrian panjang saat waktu pembayaran pajak datang. Namun dengan adanya sistem pajak online (*e-tax*) wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang langsung ke kantor BP2D karena sistem pajak *online (e-tax)* memberikan kemudahan bagi Wajib pajak untuk melakukan proses pelaporan hingga pembayaran yang dilakukan dengan *autodebet* melalui aplikasi berbasis web pada CMS BRI sehingga dapat dilakukan kapan saja karena bersifat *online* sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.

Penjelasan terkait dengan output sistem pajak *online (e-tax)* dari segi biaya dan waktu diatas tentu menjelaskan bahwa secara output sistem *e-tax* dapat dikatakan efisien karena tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk pemasangan alat maupun *maintance* tetapi hal tersebut tentu hanya berlaku bagi wajib pajak yang telah lebih dahulu memiliki peralatan yang

kompetibel untuk sistem *e-tax* itu sendiri sedangkan bagi wajib pajak yang tidak memilikinya tidak akan bisa menggunakan sistem *e-tax* ini, sedangkan dari segi waktu memang jauh lebih efisien jika dibandingkan dengan proses pembayaran manual yang mengharuskan wajib pajak untuk datang langsung ke kantor untuk pelaporan sampai dengan pembayaran sedangkan jika menggunakan sistem *e-tax* wajib pajak tidak perlu lagi datang secara langsung karena dapat dilakukan secara online ditempat masing-masing dan kapan saja. Sehingga penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini belum sepenuhnya efisien karena jika dilihat dari segi input maupun output karena hanya WP yang telah memenuhi persyaratan saja yang dapat menggunakan sistem *e-tax* tersebut tidak semua WP dapat menggunakan sistem *e-tax* ini.

3. Jumlah Wajib Pajak Yang Menggunakan Sistem Pajak Online (*e-tax*)

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang telah menerapkan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini selama 4 tahun sejak di *launching* program ini pada tahun 2013. Salah satu kesuksesan sistem pajak *online* ini yaitu apabila banyak wajib pajak yang ikut serta dalam menggunakan sistem *online* untuk urusan perpajakan mereka. Banyak hal yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang untuk mensukseskan sistem pajak *online* ini, mulai dari melakukan sosialisasi pada *event-event* tertentu yang diadakan oleh berbagai pihak, sosialisasi langsung kepada wajib pajak serta media massa maupun elektronik. Berdasarkan data dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dapat dilihat pada tabel 3 bahwa

jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem *online* (*e-tax*) secara keseluruhan adalah 131, namun yang aktif menggunakan sistem *online* melalui CMS BRI secara berkala hanya 20 WP, yang dibagi menurut jenis usaha yaitu 5 WP untuk hotel, 12 WP untuk restoran, 3 WP untuk tempat hiburan, sedangkan untuk parkir memang belum ada yang menggunakan secara *online*. Data tersebut jelas menunjukkan bahwa masih sedikitnya wajib pajak yang menggunakan sistem pajak *online* jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan wajib pajak yang ada di Kota Malang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kota Malang tahun 2013-2017

Jenis Pajak	Tahun				
	2013	2014	2015	2016	2017
Pajak Hotel	112	549	852	923	2470
Pajak Restoran	542	587	767	739	1932
Pajak hiburan	83	94	118	150	159
Pajak Parkir	130	133	133	124	355

Sumber : Badan Pelayanan pajak Daerah Kota Malang Tahun 2017

Perbedaan yang sangat jauh antara wajib pajak yang menggunakan sistem online dengan jumlah seluruh wajib pajak yang ada di kota malang ini tentu sangat jelas terlihat, banyak faktor yang mendasari perbedaan tersebut, seperti keengganan masyarakat itu sendiri yang menganggap sistem online jauh lebih sulit untuk digunakan, atau karena peralatan yang dibutuhkan untuk sistem online belum dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri dan masih banyak faktor lain yang menjadi penghamabat wajib pajak untuk beralih menggunakan sistem online.

2. Faktor Penghambat Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan sistem pajak online (*e-tax*) pada keempat jenis pajak yaitu pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir di Kota Malang terdapat faktor penghambat dalam penerapan sistem pajak online ini, menurut Azis dalam Kumorotomo (2009:7) menjelaskan masalah pokok aplikasi *e-Government* terletak pada keterkaitan antara masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat lokal, yang diindikasikan sebagai faktor penghambat kesuksesan penerapan sistem pajak online di Kota Malang.

a) Infrastruktur

Infrastruktur yang dimaksud adalah ketersediaan teknologi yang merupakan unsur yang penting dalam pengembangan *e-Government*, namun tidak semua memiliki infrastruktur yang mendukung terlaksananya *e-Government* sendiri sehingga timbul ketimpangan digital. Untuk itu perlu persiapan dengan matang apa saja yang diperlukan dan mendukung pengembangan *e-Government* sehingga sistem layanan yang diberikan dengan sistem elektronik akan berjalan dengan maksimal dan tidak terjadi ketimpangan.

Pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* ini membutuhkan infrastruktur yang memadai dan tidak akan terlaksana dengan baik tanpa

adanya infrastruktur baik berupa fasilitas maupun sistem atau *software* yang mendukung. Berdasarkan penelitian di lapangan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, infrastruktur memang menjadi faktor penghambat dalam penerapan sistem pajak *online* (*e-tax*), infrastruktur yang dimaksud disini adalah dari sisi sarana dan sistem *software*. Faktor penghambat tersebut muncul justru pada Wajib Pajak bukan dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompetibel sehingga hal tersebut yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini. Sarana dan sistem *software* menjadi komponen yang menghambat terlaksananya sistem pajak online ini, dimana tidak semua Wajib pajak atau usaha yang ada di Kota Malang menggunakan perangkat komputer karena masih banyak terdapat usaha-usaha atau Wajib Pajak yang menggunakan metode lama dalam sistem pembayarannya pada mesin kasir seperti kalkulator, *cash register* dan ada juga yang sudah menggunakan komputer namun *software*-nya tidak sesuai dengan yang ditentukan oleh BP2D serta permasalahan pada perangkat *e-tax* yang rusak dimana membutuhkan waktu yang lama untuk perbaikan karena tidak segera ditindaklanjuti oleh BP2D. Sehingga memang diperlukan sarana yang mendukung untuk menerapkan sistem *e-tax* ini mulai dari perangkat komputer serta metode pembayaran yang digunakan pada setiap usaha perlu disesuaikan dengan yang telah ditentukan oleh BP2D karena dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti masih banyak wajib pajak yang tidak menggunakan sistem *online*

dikarenakan tidak mempunyai infrastruktur yang sesuai dengan yang ditentukan oleh BP2D.

b) Kepemimpinan

Perlu adanya komitmen yang kuat dari para pemimpin baik dari pemerintah pusat maupun daerah dalam mendukung terlaksana penerapan *e-Government*, baik mendukung dalam pembuatan peraturan terkait, alokasi anggaran sampai konsistensi pemimpin dalam menyukseskan penerapan *e-Government* itu sendiri.

Melaksanakan sebuah sistem pelayanan yang baru tidak dapat terjadi tanpa adanya dukungan dari pimpinan organisasi, karena untuk melaksanakan perlu adanya komitmen dan dukungan dari pemimpin baik pimpinan daerah maupun organisasi itu sendiri untuk menyetujui jalannya sistem tersebut. Perlu adanya komitmen yang kuat dari para pemimpin baik dari pimpinan daerah maupun pimpinan organisasi itu sendiri. Komitmen merupakan salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran penyelenggaraan sistem pajak *online (e-tax)*. Dalam penerapan sistem pajak *online (e-tax)* yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, kepemimpinan bukan menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem ini yang mana para pemimpin baik pimpinan daerah yaitu Walikota Malang dan pimpinan organisasi itu sendiri yaitu Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang justru sangat mendukung terlaksananya program *e-tax* ini karena dianggap memberikan transparansi dan juga dengan adanya *e-tax* ini akan memudahkan pelayanan pajak bagi

masyarakat sendiri karena pelayanan dilaksanakan secara *online*. Dukungan yang diberikan pimpinan yaitu baik daerah maupun organisasi dapat dilihat dari proses *launching* program *e-tax* ini diselenggarakan dimana kedua pimpinan yaitu Walikota Malang Moch. Anton dan Kepala Badan Ir H Ade Herawanto MT, selaku kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menghadiri langsung acara tersebut serta diberbagai kesempatan wawancara kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang juga menyatakan dukungannya untuk terlaksananya sistem *e-tax* ini.

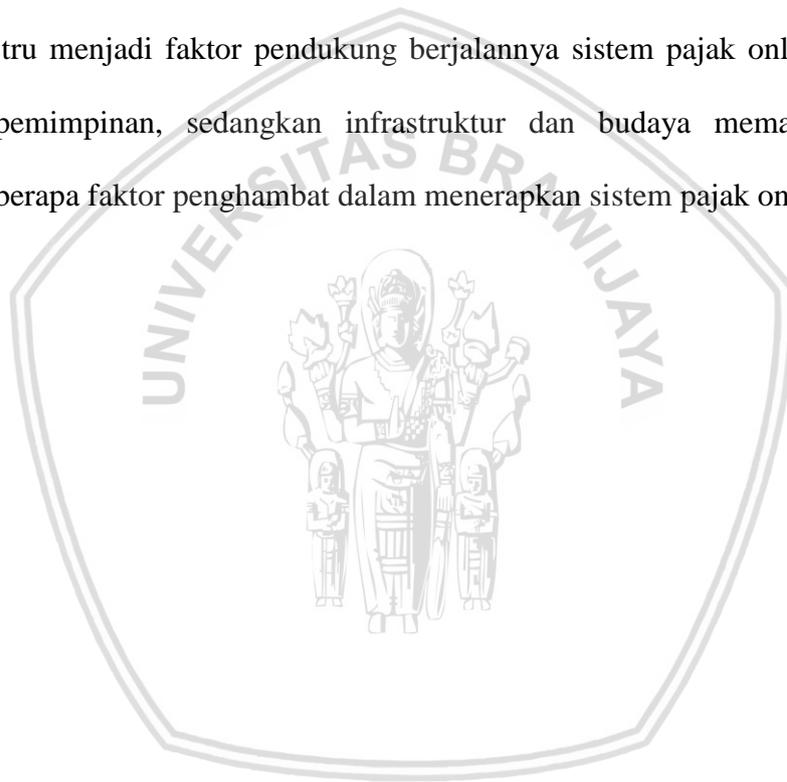
c) Budaya

Budaya merupakan faktor mendasar yang memerlukan komitmen perubahan yang kuat, dimana yang dimaksud faktor budaya disini adalah tentang masyarakat yang kurang peduli dan mendukung pemanfaatan *e-government* ini. Banyak keawatiran bahwa kemunculan aplikasi *e-Government* bukan mempermudah pekerjaan tetapi malah mempersulit. Karena hambatan sikap dan cara berpikir yang sempit inilah yang menimbulkan faktor budaya itu terjadi.

Pelaksanaan sistem pajak *online* (*e-tax*) ini pada dasarnya memberikan manfaat bagi wajib pajak dan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, karena dengan adanya sistem *online* ini dapat mempermudah proses pemungutan pajak, khususnya pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir di Kota Malang. Perubahan model pelayanan dari pola *by person* ke *by sistem*, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengurus pajaknya namun tidak semua masyarakat mengerti dan mau menggunakan

sistem *online* ini dengan berbagai alasan. Seperti masih ada wajib pajak yang tidak memiliki keinginan untuk menggunakan sistem *online* karena menganggap bahwa dengan sistem *online* akan mempersulit kegiatan perpajakan mereka, kebanyakan dari mereka berfikir bahwa dengan menggunakan sistem *online* akan menambah pengeluaran mereka untuk perangkat dan tim IT untuk menangani sistem *online* tersebut serta rasa malas untuk mempelajari hal baru yang muncul yang berbeda dari kebiasaan yang biasa mereka lakukan. Faktor budaya disini tentu menjadi faktor penghambat penerapan sistem *online* (*e-tax*) karena budaya mereka yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi, pemikiran yang tidak *open* terhadap perkembangan zaman yang menuntut kemudahan disetiap kegiatan, banyak wajib pajak yang lebih nyaman menggunakan model manual dalam urusan perpajakannya karena dianggap sesuai dengan konsep usaha mereka karena jika mengubahnya menjadi sistem *online* maka akan mengubah konsep dari usaha mereka terutama untuk sistem pembayaran yang mereka gunakan. Banyak dari mereka yang beranggapan dengan adanya sistem *online* maka data mereka akan terekspos semua padahal tidak seperti itu Badan Pelayanan Pajak Daerah menjamin bahwa data mereka aman dan yang dilaporkan hanya data menunjang pemungutan pajak tersebut. Sehingga budaya yang seperti ini lah yang menyebabkan faktor penghambat pelaksanaan sistem *online* karena budaya masyarakat akan pemikiran yang tidak terbuka terhadap adanya teknologi dan rasa malas untuk mempelajari hal baru diluar kebiasaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan penjelasan diatas, faktor penghambat yang dijelaskan oleh Azis dalam Kumorotomo (2009:7) yang menyebutkan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya merupakan faktor kegagalan penerapan aplikasi *e-government* memang tidak sepenuhnya menjadi faktor penghambat penerapan sistem pajak online (*e-tax*) yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, karena ada satu faktor yang disebutkan tersebut justru menjadi faktor pendukung berjalannya sistem pajak online ini yaitu kepemimpinan, sedangkan infrastruktur dan budaya memang menjadi beberapa faktor penghambat dalam menerapkan sistem pajak online ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pemerintah Kota Malang sedang giat-giatnya melakukan peningkatan penerimaan PAD (pendapatan asli daerah) dari sektor pajak sehingga Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang giat menjalankan program-program inovatif demi mewujudkan sistem pelayanan pajak secara efektif dan efisien. Sehingga pemerintah Kota Malang melalui Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mengimplementasikan *electronic government* kedalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, yaitu dengan pelayanan pajak melalui sistem pajak *online (e-tax)*.

Penerapan sistem pajak *online (e-tax)* memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak dan menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak. Pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* ini dilakukan Pemerintah Kota Malang sebagai bentuk inovasi guna meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pemungutan pajaknya yang dapat dilakukan secara *online*. Penerapan pemungutan pajak secara online (e-tax) ini diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 yang merupakan hasil perubahan dari Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat

Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Berdasarkan penyajian data dan hasil analisis data peneliti dapat menarik kesimpulan dalam Penerapan e-Government dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak Online (*e-tax*) pada Badan pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, sebagai berikut:

1. Penerapan *e-Governemnt* dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak

Online (e-tax) pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dilihat dari :

a) Sosialisasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota

Malang dalam memperkenalkan sistem pajak *online (e-tax)* :

Sosialisasi dilakukan dengan baik, komunikasi dan pola kordinasi antar aktor-aktor yang terlibat (BP2D, Swasta, dan Pemilik Usaha) memahami peran dari masing-masing tugasnya serta terpenuhinya 5 unsur komunikasi yang saling berhgantung sehingga penerapan sistem *e-tax* berjalan dengan lancar.

b) Pelaksanaan sistem pajak *online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dilihat dari :

1. Mekanisme sistem pajak *online (e-tax)* :

Mekanisme pelayanan Sistem Pajak Online (E-tax) melalui CMS BRI telah sesuai dengan Peraturan Walikota No 32 Tahun 2013 ttg Tata cara Pembayaran pajak daerah bahwa keempat jenis pajak yaitu hotel, resto, hiburan, parkir dilakukan secara *online* dan

menunjuk Bank umum yaitu Bank Bri sebagai pelaksana *online system*.

2. Jenis pelayanan sistem pajak *online (e-tax)* :

Dalam website *e-tax* yaitu CMS BRI ada beberapa jenis pelayanan yang meliputi monitoring omset; pelaporan e-sptpd; pembayaran. Jika dilihat jenis pelayanan *e-tax* tersebut maka *e-tax* masuk dalam jenis pelayanan *e-government* yaitu *transact* karena dalam sistem *e-tax* wajib pajak dimungkin untuk melakukan transaksi dalam bentuk pembayaran pajak yang mana hal tersebut sesuai dengan pengertian dari jenis pelayanan *transact* itu sendiri yaitu adanya perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekuensi dari diberikannya jasa layanan oleh pemerintah.

c) Hasil penerapan sistem pajak *online (e-tax)* oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dilihat dari :

1. Hasil penerapan Sistem Pajak *Online (e-tax)*:

Hasil penerapan sistem pajak *online (e-tax)* adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, transparansi dan juga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak

2. Efisiensi Pelayanan Publik melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)*:

Efisiensi Pelayanan sistem pajak *online (e-tax)* pada segi input ini belum sepenuhnya efisien jika dilihat dari kemudahan akses yang ditawarkan karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan sistem pajak *online (e-tax)* tersebut. Dari segi output:

Biaya: tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk pemasangan perangkat e-tax karena ditanggung oleh Bank BRI sebagai pihak penyedia dan pemasangan dan perawatan perangkat e-tax, Waktu: lebih mudah dan tidak memakan waktu karena dapat dilakukan secara online dan dapat dilakukan kapan saja sehingga tidak perlu datang ke kantor BP2D yang terletak cukup jauh dari pusat kota.

Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan e-tax belum sepenuhnya efisien jika dilihat dari segi input maupun output karena hanya WP yang telah memenuhi persyaratan saja yang dapat menggunakan sistem e-tax tersebut.

3. Jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem pajak online (*e-tax*):

Jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem pajak online (*e-tax*) di Kota Malang cenderung masih sedikit jika dibandingkan dengan wajib pajak yang terdaftar di kota Malang hal ini didasari oleh berbagai faktor seperti keengganan masyarakat itu sendiri yang menganggap sistem online jauh lebih sulit untuk digunakan, atau karena peralatan yang dibutuhkan untuk sistem *online* belum dimiliki oleh wajib pajak itu sendiri.

2. Faktor Penghambat Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik melalui sistem *e-tax* :

a) Infrastruktur

Tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompetibel serta perangkat *e-tax* yang sering *error* maupun rusak.

b) Kepemimpinan

Dalam penerapan *e-tax* kepemimpinan tidak menjadi faktor penghambat tetapi malah menjadi faktor pendukung atau faktor penentu keberhasilan sistem *e-tax* karena baik pimpinan daerah yaitu Walikota Malang dan pimpinan organisasi itu sendiri yaitu Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang justru sangat mendukung terlaksananya program *e-tax* ini karena dianggap memberikan transparansi dan juga dengan adanya *e-tax* ini akan memudahkan pelayanan pajak bagi masyarakat sendiri karena pelayanan dilaksanakan secara *online*.

c) Budaya

Budaya masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi, menganggap bahwa dengan sistem *online* akan mempersulit kegiatan perpajakan mereka, kebanyakan dari mereka berfikir bahwa dengan menggunakan sistem *online* akan menambah pengeluaran serta rasa malas untuk mempelajari hal baru yang muncul yang berbeda dari kebiasaan yang biasa mereka lakukan.

Secara Keseluruhan Penerapan *e-government* dalam Pelayanan publik Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan program pelayanan yang baik mengingat tujuan dari penerapan *e-tax* sendiri untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak

baik dari manajemen pencatatan pajak, menghilangkan kontak langsung petugas pajak dengan Wajib Pajak serta meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Namun dalam pelaksanaan dilapangan masih banyak ditemukan faktor penghambat yang menimbulkan penerapan e-tax belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan efisien bagi WP

B. Saran

Berdasarkan penyajian data, pembahasan hingga kesimpulan diatas, peneliti akan memeberikan beberapa saran yang menjadi pertimbangan dalam Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak *Online (e-tax)* pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, sebagai berikut:

1. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang diharapkan mampu melakukan pengembangan sistem dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan sistem pajak *online (e-tax)* ini agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara maksimal.
2. Memberikan penyuluhan kepada wajib pajak mengenai manfaat serta seperti apa *e-tax* tersebut agar meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk mau menggunakan sistem pajak *online (e-tax)* ini guna mempermudah proses pelaporan sampai dengan pembayaran pajak mereka melalui sistem *online*.
3. Pengajuan perawatan serta pembaruan alat *e-tax* agar lebih memudahkan wajib pajak menggunakan sistem tersebut.

4. Meningkatkan kompetensi Tim IT bagi wajib pajak melalui acara workshop atau pelatihan khusus untuk meminimalisir kesalahan maupun permasalahan yang terjadi pada sistem *e-tax*.

Demikian beberapa saran yang diusulkan agar dapat menjadi alat pertimbangan untuk perbaikan pelayanan publik pada sistem pajak *online* (*e-tax*) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.



DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-government*. Malang: Bayu Media Publishing
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bapenda Kota Makassar. 2014. *Proposal Bapenda: E-tax*. Makassar : Bapenda
- Creswell, J., W. 2012. *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed; Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- DDTC News. 2017. “*Ini Daftar Terobosan Pemda Menggenjot Pajak 2016*”. Diakses pada tanggal 23 November 2017 dari www.news.ddtc.co.id
- Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta: LAN
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eddy Satriya. 2009. “*Electronic Government*”, Direktorat Energi, Telekomunikasi dan Informatika, BAPPENAS. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari www.widyatama.ac.id
- Effendy, Onong uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hafied, Cangara. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Idrus, M. 2009. *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara.
- Indradi, Sjamsiar Syamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional Kerjasama dengan CV. Sofa Mandiri dan Indonesia Print

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government “Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi”*. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari www.eko-indrajit.com
- _____. 2013. “Konsep dan Visi E-government”. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari www.eko-indrajit.com
- Instruksi Presiden (inpres) No 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan E-government.
- Kaplan, David dan Robert A. Manners. 1972. *Cultural theory*. New Jersey: Prentice Hall
- Kemendagri. 2015. “Alamat Situs Daerah dan LPSE Seluruh Indonesia”. Diakses pada tanggal 23 November 2017 dari www.kemendagri.go.id
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kominfo. 2015. “*Dinamika Data Aplikasi Informatika 2015*”. Diakses pada tanggal 13 November 2017 dari www.apitika.kominfo.go.id
- Kompas. 2017. “*Kemendagri Minta Pemda Terapkan "E-Government" dalam Layani Publik*”. Diakses pada tanggal 7 Maret 2018 dari www.nasional.kompas.com
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. “*Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet*”. Diakses pada tanggal 3 Oktober 2017 dari www.kumoro.staff.ugm.ac.id
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Liputan Berita, 2016. “*Daftar Situs Web Resmi Pemerintah Republik Indonesia*”. Diakses pada tanggal 28 Februari 2018 www.liputanberita.net.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pemerintah Kota Malang. 2017. “*Inilah Gebrakan BP2D Kota Malang di Tahun 2017*”. Diakses pada tanggal 7 Maret 2018 dari www.malangkota.go.id

Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 32 tahun 2013 tentang perubahan Perwal No 20 tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah.

Pratama, M. Devis., Dian Sinaga, dkk. 2012. *Strategi Komunikasi dalam Penyebaran Informasi di PT. Chevron Pacific Indonesia*. Bandung: Universitas Padjadjaran.

Sudrajat, Raharwindy Kharisma, dkk. 2014. "Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang". Dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2145-2151.

Sugiono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta

Suprpto, Peni. 2006. "Implementasi e-Government Melalui Pengembangan Jaringan "Malang Online". diakses pada tanggal 25 Oktober 2017 dari www.yumpu.com/id

Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

