repository.ub.ac.id

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI NOMOR OBJEK PAJAK (SiNOPa) PADA PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

EGA SEKARNUSA PERWARI
NIM. 145030400111019

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

MOTTO

”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 6)

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)
Disusun oleh	:	Ega Sekarnusa Perwari
NIM	:	145030400111019
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Perpajakan

Malang, 06 Juli 2018

Komisi Pembimbing

Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari	: Selasa
Tanggal	: 17 Juli 2018
Jam	: 10.00 – 11.00 WIB
Skripsi atas nama	: Ega Sekarnusa Perwari
Judul	: Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Kabupaten Lamongan

dan dinyatakan,

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,

Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si
NIP. 19721117 199802 2 001

Anggota,

Brillyanes Sanawiri, SAB., MBA
NIP. 20120183122810001

Anggota,

Mirza Maulinarhadi R, SE, MSA, AK
NIP. 20120184121120001

repository.ub.ac.id

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah 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 ternyata di dalam 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 (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 2018

Mahasiswa

Nama : Ega Sekarnusa Perwari

NIM : 145030400111019

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

ABSTRAK

Ega Sekarnusa Perwari, 2018, **Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan),** Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang perlu diperhatikan serta di tingkatkan oleh organisasi yang menyediakan pelayanan publik, salah satunya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan. Usaha Bapenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik nya dengan membuat dan menerapkan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) untuk Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). SiNOPa terdiri dari fitur informasi SPPT dan *History* SPPT. Penerapan sistem informasi ini selain diharapkan agar dapat membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, juga di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas dari SiNOPa dan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bapenda. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penerapan sistem informasi ini sudah cukup sukses karena memenuhi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Peran yang dihasilkan dari penerapan SiNOPa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya adalah sebagai pendukung kegiatan operasional, penunjang kinerja organisasi, dan penyalur informasi dengan lebih cepat. Dengan adanya SiNOPa, kinerja pegawai Bapenda lebih efektif dan efisien dalam hal penagihan pajak dan bagi Wajib Pajak lebih cepat dalam mengetahui jumlah pajak terhutang sehingga mempercepat pembayaran PBB-P2.

Pada penerapan SiNOPa terdapat faktor penghambat dan pendorong. Hambatan yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi ke pelosok desa sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem informasi ini dan jaringan internet yang kurang stabil. Adapun pendorong penerapan ini adalah keantusiasan masyarakat yang sudah mengetahui sistem informasi ini dan keaktifan pegawai dalam mensosialisasikannya. Dari uraian peneliti tersebut, peneliti memberi rekomendasi yaitu pihak Bapenda perlu mensosialisasikan SiNOPa lebih meluas agar semakin banyak Wajib Pajak yang mengetahui dan memanfaatkannya.

Kata Kunci: sistem informasi, model kesuksesan DeLone dan McLean, peran sistem informasi, pelayanan publik.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

ABSTRACT

Ega Sekarnusa Perwari, 2018, **Analysis of Information Systems Tax Object Number Quality on Land and Rural Tax Land and Urban in Improving the Quality of Public Service (Study at Local Revenue Agency of Lamongan Regency)**, Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si.

The quality of public services is a matter of concern and increased by the organization that provides public services, one of which is the Regional Income Agency (Bapenda) Lamongan District. Bapenda's efforts in improving the quality of its public services by making and implementing Tax Object Number Information System (SiNOPa) for Land and Rural Tax Land and Urban Tax. SiNOPa consists of SPPT and SPPT History feature information. Implementation of this information system other than expected to assist Taxpayers in fulfilling their tax obligations, also expected to improve the quality of public services Bapenda.

This study aims to determine and analyze the quality of SiNOPa and its role in improving the quality of public services in Bapenda. This research uses qualitative research method with data collection that is observation, interview, and documentation. The results of this study conclude that the application of this information system is quite successful because it meets the success model of DeLone and McLean information system that is the quality of information, system quality, and service quality. The role that resulted from the implementation of SiNOPa in improving the quality of its public services is to support operational activities, supporting the performance of the organization, and channeling information more quickly. With SiNOPa, the performance of Bapenda employees is more effective and efficient in terms of tax collection and for Taxpayers more quickly in knowing the amount of tax payable so as to speed up the payment of PBB-P2.

In the application of SiNOPa there are inhibiting factors and drivers. Obstacles found is the lack of socialization to remote villages so there are still people who do not know the existence of this information system and the Internet network is less stable. The impetus of this application is the enthusiasm of people who already know this information system and employee activeness in disseminating it. From the researcher's description, the researcher recommends that Bapenda need to socialize SiNOPa more widely so that more and more Taxpayers know and use it.

Keywords: information systems, DeLone and McLean success models, the role of information systems, public services.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)". Penelitian skripsi merupakan tugas akhir dalam memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Perpajakan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijya
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieq., MBA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih., S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Hamidah Nayati Utami, S.Sos., M.Si., selaku Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada peneliti dalam menyusun skripsi hingga selesai

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5. Bapak Ibu Dosen serta staf Pengajar Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi dan seluruh pegawai Bapenda yang telah meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam pelaksanaan penelitian.
7. Orang tua tercinta, Papa Imron Rosidi dan Ibu Titik Soemarijati serta semua semua keluargaku yang selalu memberi dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar dan tepat waktu.
8. Andina Nur Damayanti sebagai sahabat sejak kecil yang selalu mendukung dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Desy Melania Dwi Anita, sebagai sahabat seperjuangan di Watu Gong 15 yang selalu menemani dan mendukung dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Denita Pritasari, sebagai teman seperjuangan yang selalu menemani, mendukung, dan mendukung dari awal pengerjaan skripsi hingga selesai bersama.
11. Dwian Sri Novanda dan Wahyu Tri Lestari, sebagai sahabat-sahabat yang selalu mendukung dikala suka dan duka
12. Teman-teman Perpajakan angkatan 2014 yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2018

Penulis

repository.ub.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **i**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ii**
TANDA PERSETUJUAN ..... **iii**
TANDA PENGESAHAN ..... **iv**
LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Peneltian 6
D. Kontribusi Penelitian 6
E. Sistematika Penulisan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
A. Kajian Empiris 10
B. Kajian Teoritis 15
1. Teknologi Informasi 15
2. Sistem Informasi 16
3. Model Kesuksesan Sistem Informasi 18
4. Kualitas Pelayanan Publik 23
5. Pajak Daerah 28
6. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 30
7. Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) 37
C. Kerangka Pemikiran 40

BAB III METODE PENELITIAN **41**
A. Jenis Penelitian 41
B. Fokus Penelitian 42
C. Lokasi dan Situs Penelitian 45

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

D. Sumber Data 46
E. Teknik Pengumpulan Data 47
F. Instrumen Penelitian 51
G. Metode Analisis Data 53
H. Metode Keabsahan Data 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 55
1. Gambaran Singkat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan 55
2. Visi, Misi, dan Tujuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan 55
3. Struktur Organisasi 57
4. Tugas dan Pokok Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan 59
B. Penyajian Data Fokus Penelitian 73
1. Kualitas Informasi 73
2. Kualitas Sistem 81
3. Kualitas Pelayanan 85
4. Kualitas Pelayanan Publik 90
5. Peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak PBB-P2 101
6. Faktor Penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) 103
C. Pembahasan 109
1. Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) 106
2. Kualitas Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan 120
3. Peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) 125
4. Faktor Penghambat dan Faktor Pendorong 128

BAB V PENUTUP 131
A. Kesimpulan 131
B. Saran 133

DAFTAR PUSTAKA 135

LAMPIRAN

repository.ub.ac.id

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	10

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean	18
2.2	Menu Informasi SPPT SiNOPa	38
2.3	Menu History SPPT SiNOPa	39
2.4	Kerangka Pemikiran	40
4.1	Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan	57
4.2	Tampilan *Website* Resmi Kabupaten Lamongan	73
4.3	Tampilan *icon* gambar SiNOPa pada Tampilan *Website* Resmi Kabupaten Lamongan	74
4.4	Tampilan Halaman Sistem Informasi Nomor Objek Pajak	74
4.5	Menu Informasi SPPT	75
4.6	Menu Informasi SPPT setelah diakses	76
4.7	Menu *History* SPPT	76
4.8	Menu *History* SPPT setelah diakses	77

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Jumlah Halaman
Surat Riset	1
Gambaran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak	2
Dokumentasi	5
Pedoman Wawancara	10
Curriculum Vitae	1

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

CURICULUM VITAE

Biodata Pribadi

Nama	: Ega Sekarnusa Perwari
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Magetan, 29 Agustus 1996
Alamat	: Jalan Suwoko No. 70 Lamongan
Agama	: Islam
Tinggi/Berat Badan	: 165/51
No Telepon	: 081357662156
Email	: egasekar@gmail.com
Jurusan	: Administrasi Bisnis
Program Studi	: Perpajakan

Riwayat Pendidikan Formal

1. SD : SDN Unggulan Jetis 3 Lamongan (2002-2008)
2. SMP : SMP Negeri 1 Lamongan (2008-2011)
3. SMA : SMA Negeri 2 Lamongan (2011-2014)
4. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya Malang (2014-Sekarang)

Pengalaman Magang

1. Magang di KPP Pratama Lamongan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan sistem informasi mengalami perkembangan pesat dari tahun ke tahun. Perkembangan sistem informasi tidak hanya dibutuhkan oleh individu namun juga dibutuhkan oleh organisasi maupun perusahaan yang mana sistem informasi tersebut dibutuhkan untuk memberi kemudahan dan kecepatan dalam memperolah data dan informasi. Sistem informasi merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, pengguna, dan teknologi organisasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992).

Organisasi membutuhkan suatu sistem informasi dalam prosedur kerjanya untuk membantu dalam menyelesaikan masalah serta membantu pengambilan keputusan-keputusan yang akurat pada organisasi tersebut. Selain itu, sistem informasi juga memiliki peran bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi yang dimaksud tidak hanya pada sektor swasta namun juga pada sektor publik atau instansi pemerintah.

Instansi pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Instansi pemerintah dalam melayani masyarakat wajib memberikan kualitas pelayanan publik yang baik. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik memiliki pengertian sebagai suatu 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 uraian di atas dapat disimpulkan bhawa pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila masyarakat menerima informasi yang berkualitas.

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi. Penggunaan teknologi dan sistem informasi di instansi pemerintah diterapkan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan masyarakat pun dapat memperoleh informasi yang berkualitas. *E-government* adalah teknologi informasi atau sistem informasi yang digunakan dan dimanfaatkan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat, agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (Angguna, 2015:81).

Pemerintah daerah Kabupaten Lamongan juga memanfaatkan teknologi dan sistem informasi melalui *e-government* dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Badan Pendapatan Daerah merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Lamongan yang mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendapatan daerah (lamongankab.go.id/bapenda, 2017). Salah satu unsur pendapatan daerah adalah pajak daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing (Resmi, 2014:8).

Pajak daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak daerah yang dikelola oleh Badan pendapatan daerah adalah pajak kabupaten/kota. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, ada 10 (sepuluh) jenis pajak daerah yang dikelola Badan pendapatan daerah Lamongan, salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

PBB-P2 menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi/badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. PBB-P2 merupakan pajak yang dialihkan dari pajak pusat menjadi pajak daerah. Pelaporan dan Penyetoran PBB-P2 wajib dilakukan oleh Wajib Pajak untuk kewajiban perpajakannya objek bumi dan/atau bangunan yang dimilikinya.

Objek PBB-P2 yang harus dikelola Badan Pendapatan Daerah Lamongan per bulan Juli 2017 berdasarkan observasi pra-penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebanyak 796.510 objek pajak. Jumlah objek pajak tersebut juga mempresentasikan jumlah Wajib Pajak yang harus dilayani oleh Badan Pendapatan Daerah Lamongan. Banyaknya objek pajak tersebut mendorong Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memanfaatkan sistem

informasi dalam memberikan pelayanannya untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Sistem informasi yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Lamongan adalah Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Sistem informasi ini adalah sistem pelayanan untuk Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan yang disediakan dalam situs *website* resmi Badan Pendapatan Daerah Lamongan. Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) adalah sebuah sistem yang menyajikan informasi PBB-P2 mengenai informasi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang berisikan laporan besaran kena pajak atas PBB-P2, *History* Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), dan laporan sudah atau belum bayar PBB-P2.

Pembuatan SiNOPa ini dapat memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh informasi mengenai PBB-P2 dengan cepat dan akurat. Wajib Pajak dalam pembayaran PBB-P2 tidak perlu menunggu SPPT diterbitkan untuk melakukan pembayaran dan tidak perlu datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan melainkan dapat di akses melalui Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Sistem informasi ini juga diharapkan dapat membuat kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Lamongan lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kualitas pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Lamongan dengan adanya penerapan SiNOPa dapat dikatakan meningkat apabila sistem informasi ini berhasil digunakan dan dimanfaatkan dalam pelayanan

perpajakan. Menurut DeLone dan McLean (2003:23) terdapat 3 (tiga) jenis kualitas yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi yaitu, *information quality* (kualitas informasi), *system quality* (kualitas sistem), dan *service quality* (kualitas pelayanan). Sebuah sistem informasi dikatakan sukses atau berhasil apabila kualitas sistem tersebut baik dan informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut berkualitas serta didukung oleh pelayanan yang baik dari penyedia sistem informasi tersebut. Maka perlu dianalisis kualitas dari SiNOPa untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, perlu dilakukan penelitian mengenai Kualitas SiNOPa pada PBB-P2 serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan?

3. Bagaimana peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
4. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

D. Kontribusi Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara akademis dan praktis. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis

   Secara akademis, penelitian ini merupakan sarana mahasiswa dalam mengembangkan gagasan, ide, dan pemikirannya. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat berguna meningkatkan pengetahuan dalam memahami efektifitas kualitas SiNOPa dapat digunakan sebagai bahan pemikiran bagi penelitian masa yang akan datang.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemaparan mengenai penerapan sistem informasi nomor objek pajak dan menganalisis kualitas sistem informasi nomor objek pajak serta keberhasilan sistem infromasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi saran atau masukan yang dapat digunakan sebagai pertimbangan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dalam menjalankan sistem informasi bagi pelayanan publik.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan dengan tujuan agar pembaca mudah memahami tentang alur pemikiran penulis yang terkandung dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penulis menguraikan secara garis besar dalam bentuk bab diantaranya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang yang pertama latar belakang penelitian yaitu membahas alasan penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul. Kedua, rumusan masalah memuat permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Ketiga, tujuan penelitian memuat tentang hal-hal yang akan dicapai dalam

penelitian. Keempat, kontribusi penelitian memuat tentang manfaat penelitian dan yang kelima sistematika penelitian memuat tentang uraian singkat dari bab-bab pada skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teoritis yang memuat pengertian dan penjelasan dari definisi teknologi informasi, definisi sistem informasi, model kesuksesan sistem informasi, kualitas pelayanan publik, pajak daerah, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan sistem informasi nomor objek pajak pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu cara yang digunakan peneliti dalam mengelola data dan melalukan analisis data yang diperoleh. Dalam bab ini juga memuat mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen peneltian, metode analisis data dan metode keabsahan data.

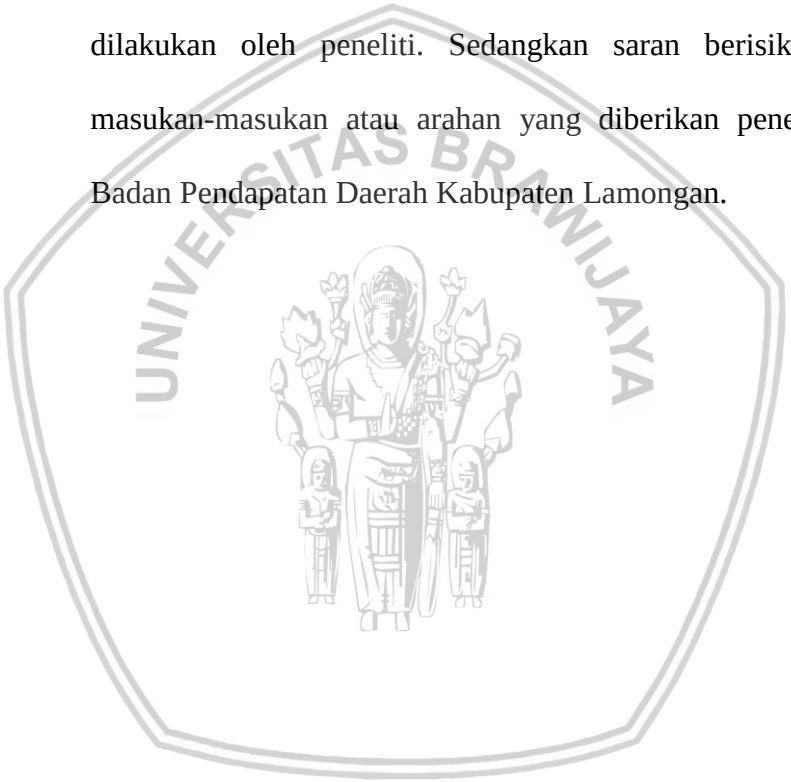
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi dan situs penelitian yang didalamnya mencangkup gambaran singkat lokasi penelitian, visi misi, struktur organisasi, serta tugas dan pokok fungsi organisasi. Dalam bab ini juga membahas hasil penelitian

yang memuat fokus penelitian yaitu kualitas-kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan publik, peran sistem informasi dan faktor penghambat serta pendukung penarapan sistem informasi.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penulis. Kesimpulan berisi tentang hasil temuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan saran berisikan tentang masukan-masukan atau arahan yang diberikan peneliti kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Empiris

Kajian empiris berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu digunakan penulis sebagai pedoman penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang telah disajikan berhubungan dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang membahas mengenai kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan publik. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1	Novi Wahyuni (2016)	Implementasi Sistem Informasi Data Online Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kabupaten Blitar	Sistem Informasi Data Online Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan	Kualitatif	1.Sistem Informasi berhasil apabila tujuan dan sasarannya telah tercapai. 2. Model keberhasilan sistem informasi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasaan penggunaan, manfaat-manfaat

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
					bersih) 3. Faktor penghambat penerapan sistem informasi.
2	Wansri Yuliana (2017)	Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	1. Sistem Informasi Manajemen 2. Kualitas Pelayanan Publik	Kualitatif	1. Peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 2. Faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3	Firman Alandari (2013)	Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau	1. Sistem Informasi Manajemen 2. Kualitas Pelayanan Publik	Kualitatif	1. Peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 2. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4	La Ode Mustafa (2018)	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam	1. Sistem Informasi Manajemen 2. Kualitas Pelayanan	Kualitatif	1. Penerapan sistem informasi manajemen dalam

No	Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Hasil
		Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari	Publik		meningkatkan kualitas pelayanan publik. 2. Kualitas Pelayanan Publik 3. Kendala Penerapan Sistem Informasi

Sumber : Data Olahan, 2017

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penelitian yang diteliti saat ini untuk melihat perbandingan dan pembaharuan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian yang akan dibahas oleh peneliti yaitu berjudul "Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Badan Pendapatan Daerah)". Adapun perbedaan dan persamaan dari peneliti terdahulu yaitu:

1. Penelitian terdahulu oleh Novi Wahyuni (2016) yang berjudul "Implementasi Sistem Informasi Data Online Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kabupaten Blitar". Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah fokus pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu, fokus penelitiannya terhadap implementasi sistem informasi dan manfaat sistem informasi bagi masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitiannya adalah kualitas-kualitas pada sistem informasi, peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan faktor penghambat

dan faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan sekarang adalah sama-sama menggunakan teori model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean.

2. Penelitian terdahulu oleh Wansri Yuliana (2017) yang berjudul "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda". Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah fokus pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu, fokus penelitiannya terhadap peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitiannya adalah tidak hanya peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik namun juga kualitas-kualitas pada sistem informasi, kualitas-kualitas pada sistem informasi serta manfaat sistem informasi bagi masyarakat. Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan sekarang adalah sama-sama meneliti peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Penelitian Terdahulu oleh Firman Alandari (2013) yang berjudul " Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau". Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan

sekarang adalah fokus pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu, fokus penelitiannya terhadap peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat dalam penerapan sistem informasi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitiannya adalah tidak hanya peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik namun juga kualitas-kualitas pada sistem informasi, kualitas-kualitas pada sistem informasi serta manfaat sistem informasi bagi masyarakat serta selain menganalisis hambatan, penelitian sekarang juga menganalisis faktor pendorongnya. Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan sekarang adalah sama-sama meneliti peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Penelitian Terdahulu oleh La Ode Mustafa (2018) yang berjudul "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari". Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah fokus pada fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu, fokus penelitiannya terhadap penerapan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti fokus penelitiannya adalah tidak hanya mengenai penerapan sistem informasi tetapi juga meneliti peran sistem informasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Persamaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan

sekarang adalah sama-sama meneliti penerapan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Kajian Teoritis

1. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah suatu alat yang dipergunakan untuk mempermudah seseorang dalam mengerjakan tugasnya baik untuk keperluan pribadi maupun keperluan umum atau organisasi. Teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja sama suatu kelompok (O'Brien, 2014:4). Menurut Haag dan Keen (1996) dalam Murhada (2013:1), teknologi informasi adalah seperangkat alat yang memiliki fungsi untuk membantu penggunanya dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugasnya yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Komponen teknologi informasi yang dibutuhkan menurut Murhada (2011:3) yaitu:

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Merupakan bentuk fisik teknologi informasi yaitu antara lain: monitor, keyboars, mouse, printer, CD-ROM, harddisk, dan lain-lain.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Merupakan program teknologi informasi yang dibuat untuk keperluan tertentu dimana terdapat 3 (tiga) jenis perangkat lunak, yaitu sebagai berikut :

1) Perangkat lunak sistem, perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras yang dijalankan sehingga dapat beroperasi dengan baik sebagai sebuah sistem yang utuh.
2) Perangkat lunak bahasa pemrogaman, perangkat lunak yang berguna untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem.
3) Perangkat lunak aplikasi, perangkat lunak berupa program yang sudah siap pakai dan digunakan untuk keperluan tertentu.

c. Manusia (*Brainware*)

Manusia merupakan pengguna dari suatu teknologi informasi dimana manusia juga bertindak sebagai pemelihara serta pembuat teknologi informasi tersebut. Tanpa manusia atau *brainware*, perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) tidak akan tercipta dan tidak dapat digunakan atau dimanfaatkan.

2. Sistem Informasi

a. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan menggunakan media sebagai sarana penyaji informasi (McLeod, 2010:35). Laudon (2015:16) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah rangkaian berbagai komponen yang saling berkaitan serta bekerja sama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan

menampilkan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengaturan, analisa, dan visualisasi organisasi. Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sistem yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan informasi dan bermanfaat bagi kegiatan operasional suatu organisasi.

b. Komponen-komponen Sistem Informasi

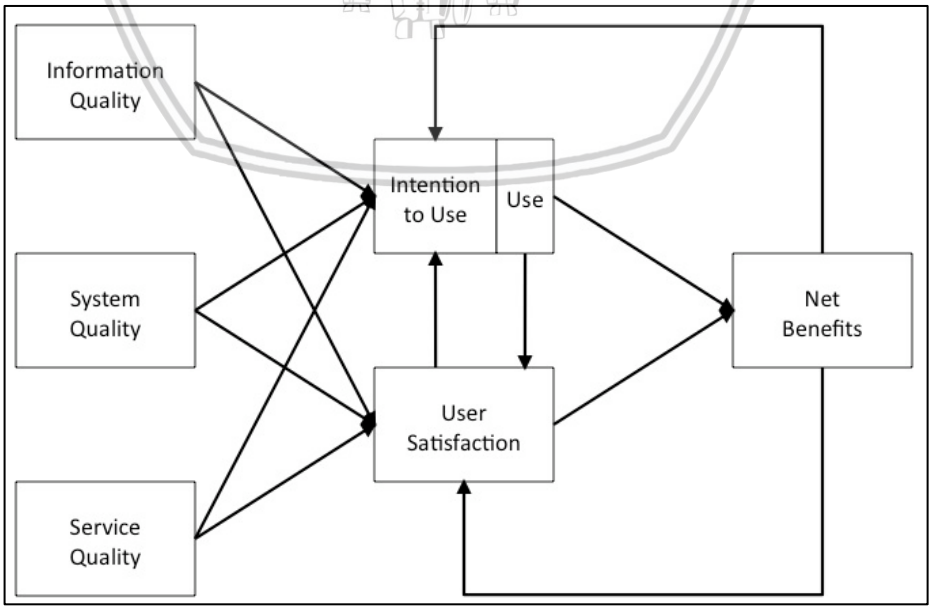
Sistem informasi tidak akan berjalan apabila komponen-komponen dalam sistem informasi tersebut tidak saling berhubungan karena komponen-komponen dalam suatu sistem informasi sangatlah penting dan saling berkaitan satu sama lain. Komponen-komponen tersebut memiliki fungsinya masing-masing. Menurut O'Brien (2014:27), komponen-komponen sistem informasi adalah sebagai berikut :

1) Sumber Daya Manusia, yaitu manusia dibutuhkan untuk pengoperasian semua sistem informasi.
2) Sumber Daya *Hardware*, yaitu sumber daya yang meliputi mesin seperti komputer dan perlengkapan lainnya serta media data berupa objek berwujud tempat data dicatat.
3) Sumber Daya *Software*, yaitu meliputi semua rangkaian perintah operasi *hardware* komputer yang disebut program dan rangkaian perintah pemrosesan informasi yang disebut prosedur.
4) Sumber Daya Data, yaitu komponen berupa angka, huruf serta karakter lainnya yang menjelaskan transaksi bisnis dan kegiatan serta entitas lainnya.

5) Sumber Daya Jaringan, yaitu suatu teknologi telekomunikasi berupa jaringan seperti internet, intranet dan ekstranet sebagai media komunikasi.

3. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model kesuksesan sistem informasi yang paling banyak digunakan oleh peneliti dalam meneliti keberhasilan suatu sistem informasi adalah Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Menurut DeLone dan McLean (2003) terdapat 6 (enam) faktor kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasaan pengguna (*user satisfication*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Model DeLone dan McLean tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean
Sumber : DeLone dan McLean, 2003

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan bersama-sama mempengaruhi penggunaan dan kepuasaan pengguna. Kemudian penggunaan dan kepuasaan pengguna menghasilkan manfaat bersih atas penggunaan sistem informasi tersebut. Berikut penjelasan dari masing-masing 6 (enam) faktor kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean:

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran atau informasi dari sistem informasi secara lengkap, cepat dan tepat. Adapun indikator kualitas informasi adalah sebagai berikut :

1) Lengkap, informasi yang lengkap harus mencakup semua informasi pada sistem informasi yang digunakan yang mana dibutuhkan oleh pengguna.
2) Relevan, informasi yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna sistem informasi.
3) Akurat, informasi yang dihasilkan harus sesuai dengan data yang telah dikumpulkan untuk membentuk suatu informasi.
4) Ketetapan Waktu, informasi yang dihasilkan harus tepat waktu agar informasi tersebut dapat segera dimanfaatkan.
5) Penyajian, informasi yang disajikan dalam bentuk yang tepat atau baik agar pengguna dapat memahami informasi pada sistem informasi dengan mudah.

b. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware.* Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Adapun indikator kualitas sistem adalah sebagai berikut :

1) Kemudahan untuk digunakan (*Ease of use*), yaitu sistem yang berkualitas apabila memenuhi kemudahan dalam penggunaan dalam sistem informasi.
2) Fleksibilitas sistem (*System flexibility),* yaitu sistem informasi harus dapat diakses dimanapun dan dapat diakses selain pada komputer.
3) Kecepatan akses (*response time*), yaitu sistem informasi harus dapat memberikan informasi dengan kecepatan akses yang tinggi bagi penggunanya.
4) Kehandalan sistem (*System reability*), yaitu jaringan pada sistem tidak mudah terkena gangguan dan memiliki proses *recovery* yang cepat.
5) Keamanan (*Security*), yaitu sistem informasi harus dapat menjaga kerahasiaan data dengan aman.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Adapun indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1) Jaminan, yaitu jaminan pelayanan yang diberikan sistem informasi yang mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya atau keragu-raguan.
2) Empati, yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna yang meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik serta memahami keperluan pengguna sistem informasi.
3) Kecepatan respon dan ketanggapan sistem dalam merespon suatu informasi saat diakses oleh pengguna.
4) Kehandalan layanan (*Service reability*), yaitu kehandalan pelayanan yang diberikan sistem jelas dan dapat mengatasi masalah yang ada.
5) Bukti langsung (*Tangiable*), yaitu perlengkapan dan atribut sistem yang memadai untuk pelayanan yang akan diberikan.

d. Penggunaaan (*Use*)

Penggunaan digunakan untuk mengukur penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Mengukur segala sesuatu mulai dari kunjungan pada situs web sistem informasi, pencarian informasi, sampai pelaksanaan transaksi serta mengukur tingkat dan

cara di mana staf dan pelanggan memanfaatkan kemampuan sistem informasi. Misalnya: jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, kesesuaian penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*)

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Adapun indikator kepuasaan pengguna adalah sebagai berikut :

1) Kepuasan Informasi (*Repeat Purchase*), yaitu perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. "Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima".
2) Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*), yaitu salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem, serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima.

f. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih yang diharapkan dihasilkan oleh sistem informasi adalah sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara. Misalnya: memperbaiki pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan penjualan, pengurangan biaya, keuntungan yang meningkat, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan pekerjaan, dan pembangunan ekonomi. Adapun indikator kepuasaan pengguna adalah sebagai berikut :

1) Kecepatan penyelesaian masalah dalam pekerjaan
2) Meningkatkan kinerja pekerjaan
3) Efektifitas pekerjaan
4) Kemudahan dalam bekerja
5) Kegunaan dalam pekerjaan

4. Kualitas Pelayanan Publik

a. Defisini Kualitas Pelayanan Publik

Pada pelayanan publik, kompenen penting yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari pengertian kualitas itu sendiri. Tjiptono (1995) dalam Hardiyansyah (2011:40) terdapat beberapa pengertian tentang kualitas yaitu:

1) Kesesuaian dengan persyaratan

2) Kecocokan untuk pemakaian
3) Perbaikan berkelanjutan
4) Bebas dari kerusakan/cacat
5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6) Melakukan segala sesuatu secara benar
7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik (Ibrahim, 2008:22). Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), kualitas pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu:

> Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa standar kualitas yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Dari berbagai penjelasan mengenai definisi kualitas pelayanan publik, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik

merupakan suatu usaha untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan yang berkaitan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan. Pemenuhan tersebut merupakan pemenuhan kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik tentunya akan menghasilkan penilaian yang baik dari pihak yang dilayani maupun pengguna pelayanan. Apabila pelayanan publik yang diberikan mengecewakan dapat memperburuk citra instansi yang memberikan pelayanan. Beberapa dimensi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai pedoman baik buruknya pelayanan yang diberikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan pemberi pelayanan. Adapun dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) sebagai berikut :

1) *Tangiable* (Berwujud), meliputi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2) *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3) *Responsivness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff atau pegawai bebas dari bahaya,resiko atau keragu-raguan.

5) *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Masing-masing dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1) Dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri atas indikator :
   a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
   b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
   c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
   d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
   e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
   f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator :
   a) Kecermatan atau ketelitian petugas sangat diperlukan dalam melayani pelanggan.
   b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
   c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
   d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3) Dimensi *Responsivness* (Ketanggapan) terdiri atas indikator :
   a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
   c) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
   d) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
   e) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
   f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4) Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :
   a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
   b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
   c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
   d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5) Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas :
   a) Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon.
   b) Petugas melayani dengan sikap ramah .
   c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
   d) Petugas menghargai dan melayani setiap pelanggan.

Dari 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik di atas, menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:47), dimensi tersebut dapat dikembangkan mejadi 10 (sepuluh) dimensi yaitu sebagai berikut:

1) *Tangibel,* terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2) *Reliable,* terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3) *Responsivness,* kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4) *Competence,* tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5) *Courtsey,* sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
6) *Credibility,* sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7) *Security,* jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8) *Access,* terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9) *Communication,* kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10) *Understanding the customer,* melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya terdapat pendapat lain dari Salim dan Woodward (1992) dalam Hardiyansyah (2011: 52). Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1) *Economy* atau ekonomis, yaitu penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan.
2) *Eficiency* atau efisiensi, yaitu suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran.
3) *Efectivitness* atau efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun organisasi.
4) *Equity* atau keadila, yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek kemerataan.

Pada penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan adalah 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang dijabarkan oleh Zeithaml yaitu, *Tangiable* (Berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

5. Pajak Daerah

a. Definisi Pajak Daerah

Pajak daerah adalah iuran wajib bagi orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa adanya balas jasa secara langsung yang dapat ditunjuk serta dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Darwin, 2010:68). Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai kebutuhan pemerintah dalam

penyelenggaraan dan pembangunan daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah pada pasal 1 mengemukakan bahwa:

> "Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat"

b. Wewenang Pemungutan Pajak Daerah

Pajak daerah dari segi kewenangan pemungutan pajak atas objek pajak di daerah dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

1) Pajak daerah yang dipungut oleh provinsi, yaitu kewenangan pemungutan pajak terdapat pada pemerintah provinsi.
2) Pajak daerah yang dipungut oleh kabupaten/kota, yaitu kewenangan pemungutan pajak terdapat pada pemerintah kabupaten/kota.

c. Jenis Pajak Daerah

1) Pajak Provinsi

Jenis pajak provinsi berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 pasal 2 ayat (1) terdiri dari :

a) Pajak Kendaraan Bermotor, pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atas keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.

d) Pajak Air Permukaan, pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
e) Pajak Rokok, pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh Pemerintah

2) Pajak Kabupaten/Kota

Jenis pajak kabupaten/kota berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 pasal 2 ayat (2) terdiri dari:

a) Pajak Hotel, pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel
b) Pajak Restoran, pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
c) Pajak Hiburan, pajak atas penyelenggaraan hiburan.
d) Pajak Reklame, pajak atas penyelenggaraan reklame.
e) Pajak Penerangan Jalan, pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh oleh sumber lain.
f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan.
g) Pajak Parkir, pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.
h) Pajak Air Tanah, pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air bersih.
i) Pajak Sarang Burung Walet, pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet.
j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang dipergunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.
k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pajak atau perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan.

6. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan

a. Definisi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang sering disebut PBB-P2 termasuk jenis pajak kabupaten/kota. Badan

pendapatan daerah adalah instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk memungut pajak bumi dan bangunan tersebut. PBB-P2 menurut Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 pasal 1 ayat (35) adalah :

> "Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang dipergunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan"

Pada pasal 1 ayat (36 dan 37) menjelaskan definisi dari bumi dan bangunan yaitu:

1) Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota
2) Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan dalam dan/atau laut.

b. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Objek Pajak PBB-P2 berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 pasal 77 ayat (1) adalah Bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Termasuk dalam pengertian bangunan, objek PBB-P2 pada Undang-undang No. 28 Tahun 2009 pasal 77 ayat (2) terdiri dari :

1) Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
2) Jalan tol
3) Kolam renang

4) Pagar mewah
5) Tempat olahraga
6) Galangan kapal atau dermaga
7) Taman mewah
8) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak
9) Menara

Pada pasal 77 ayat (3) Undang-undang No. 28 Tahun 2009, objek pajak yang tidak dikenakan PBB-P2 adalah yang memenuhi ketetentuan sebagai berikut :

1) Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan.
2) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
3) Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
4) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
5) Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
6) Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

c. Subjek dan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Menurut Mardiasmo (2013: 336) yang menjadi subjek PBB-P2 adalah:

> "Orang pribadi atau badan yang secara nyata memunyai suatu hak atas bumi, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian tanda pembayaran atau pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak."

Wajib Pajak dari PBB-P2 berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 adalah :

> "Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan."

d. Dasar Pengenaan, Tarif, dan Cara Perhitungan Pajak

Dasar pengenaan PBB-P2 adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). NJOP ini ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun sekali kecuali beberapa objek pajak tertentu dapat setahun sekali ditetapkan sesuai dengan perkembangan wilayahnya (Darwin, 2010:137). Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) sendiri menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (40) memiliki pengertian adalah sebagai berikut :

> "Suatu harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti."

Penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dalam Darwin (2010:137) dilakukan oleh kepala daerah dan dapat dilakukan dengan :

1) Perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, yaitu suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara membandingkannnya dengan objek pajak lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan fungsinya sama dan telah diketahui harga juanya. Pendekatan/metode ini disebut dengan pendekatan/metode data pasar atau perbandingan harga (*market data/sales comparison approach*)
2) Nilai perolehan baru, yaitu suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek pajak tersebut pada saat penilaian dilakukan kemudian dikurangi dengan penyusutan berdasarkan kondisi fisik objek tersebut.

Pendekatan/metode ini disebut dengan pendeketan/meode biaya (*cost approach*).

3) Nilai jual pengganti, yaitu suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak yang berdasarkan pada hasil produksi objek tersebut. Pendekatan/metode ini disebut dengan pendekatan/metode pendapatan (*income approach*).

Pada pengenaan PBB-P2 juga ditentukan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) yaitu batas tidak kena pajak yang besarnya ditentukan oleh peraturan daerah dengan ketentuan paling rendah Rp 10.000.000. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah menetapkan nilai jual objek pajak yang tidak kena pajak sebesar Rp 10.000.000 bagi setiap wajib pajak.

Adapun tarif PBB-P2 Kabupaten Lamongan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 ditetapkan sebagai berikut :

1) Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bumi dan bangunan sampai dengan Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar) ditetapkan sebesar 0,1 % (nol koma satu persen)
2) Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bumi dan bangunan diatas Rp. 1.000.000.000,00 (satu milyar) ditetapkan sebesar 0,2 % (nol koma dua persen).

Cara perhitungan PBB-P2 secara umum sesuai dengan rumus sebagai berikut :

PBB = Tarif x Dasar Pengenaan

PBB = Tarif x (NJOP – NJOPTKP)

PBB = Tarif x (NJOP Bumi + NJOP Bangunan – NJOPTKP)

e. Tata Cara Pembayaran dan Penagihan

Pemungutan PBB-P2 dilakukan di wilayah daerah oleh Badan Pendapatan Kabupaten Lamongan. Pemungutan PBB-P2 dilakukan secara kolektif di setiap desa dan/atau kota. Sebelum melakukan pemungutan, perlu dilakukan pendataan objek pajak dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yaitu sejenis formulir yang digunakan subjek pajak untuk mendaftarkan objek pajaknya.

Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) tersebut harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Kepala Daerah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak. Berdasarkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), Kepala Daerah menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Kepala Daerah dapat mengeluarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dalam hal-hal sebagai berikut:

1) Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) tidak disampaikan dan setelah Wajib Pajak ditegur secara tertulis oleh Bupati sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran.
2) Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang disampaikan oleh Wajib Pajak.

Wajib Pajak wajib mengisi SPOP. SPOP harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau keluarganya. Berdasarkan SPOP, Kepala Daerah menetapkan pajak terutang dengan menerbitkan SPPT. Pembayaran pajak yang terutang harus dilakukan sekaligus atau lunas. Pembayaran pajak yang terutang dilakukan di Kas Daerah atau tempat lain yang ditunjuk oleh Kepala Daerah. Kepala Daerah atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dengan dikenakan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan.

Apabila SPPT tidak atau kurang dibayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak SPPT diterima, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) setiap bulan akan ditagih dengan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (STPD). Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (STPD), Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.

Pajak yang terutang berdasarkan SKPDKB, SKPDKBT, STPD, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan

Banding yang tidak atau kurang dibayar oleh Wajib Pajak pada waktunya, dapat ditagih dengan Surat Paksa. Penagihan pajak dengan Surat Paksa dilaksanakan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penagihan pajak ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

7. Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) merupakan sebuah sistem yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Sistem ini menyediakan pelayanan mengenai informasi pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan. Pelayanan pada Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) ini disediakan melalui portal layanan *online* yang dapat di akses oleh masyarakat baik melalui komputer maupun *handphone* yang telah terhubung dengan internet. Sistem informasi ini dapat diakses dengan mengunjungi *website* resmi Pemerintah Kabupaten Lamongan yaitu https://lamongankab.go.id/. Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan menyediakan 2 (dua) menu pelayanan informasi yaitu sebagai berikut :

a. Informasi SPPT

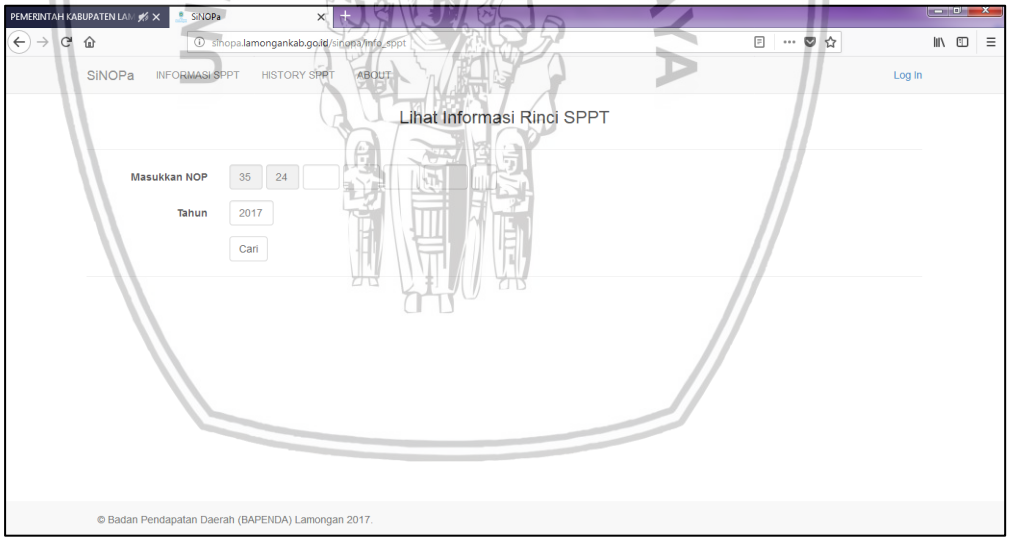
Menu informasi SPPT ini digunakan untuk melihat informasi detail data objek pajak berdasarkan Nomor Objek Pajak (NOP) dan Tahun pada SPPT. Melalui menu ini masyarakat wajib pajak dapat mengetahui nilai objek pajak serta pajak terutang atas objek pajak yang wajib pajak miliki. Penggunaan menu ini dapat memberikan

informasi tersebut tanpa menunggu SPPT diterbitkan dan diberikan kepada wajib pajak.

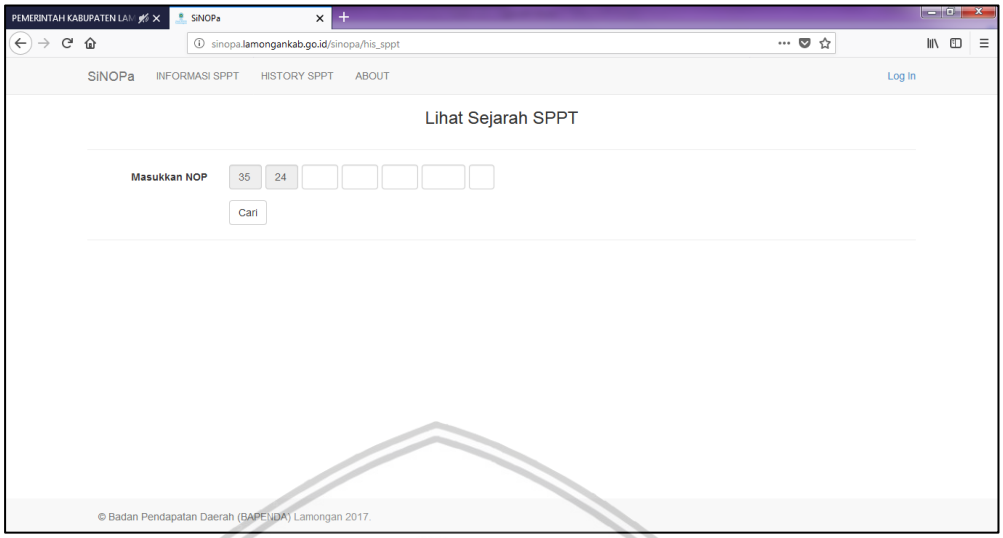
b. History SPPT

Menu History SPPT ini digunakan untuk melihat history atau sejarah data objek pajak mulai dari awal penerbitan SPPT sampai dengan SPPT terbaru, menu tersebut berdasarkan Nomor Objek Pajak (NOP) pada Surat SPPT. Masyarakat wajib pajak dapat mengetahui sejarah penerbitan SPPT. Melalui menu ini masyarakat juga dapat mengetahui pajak yang masih kurang bayar terutang.

Adapun gambar dari ke-2 (dua) menu SiNOPa adalah sebagai berikut :



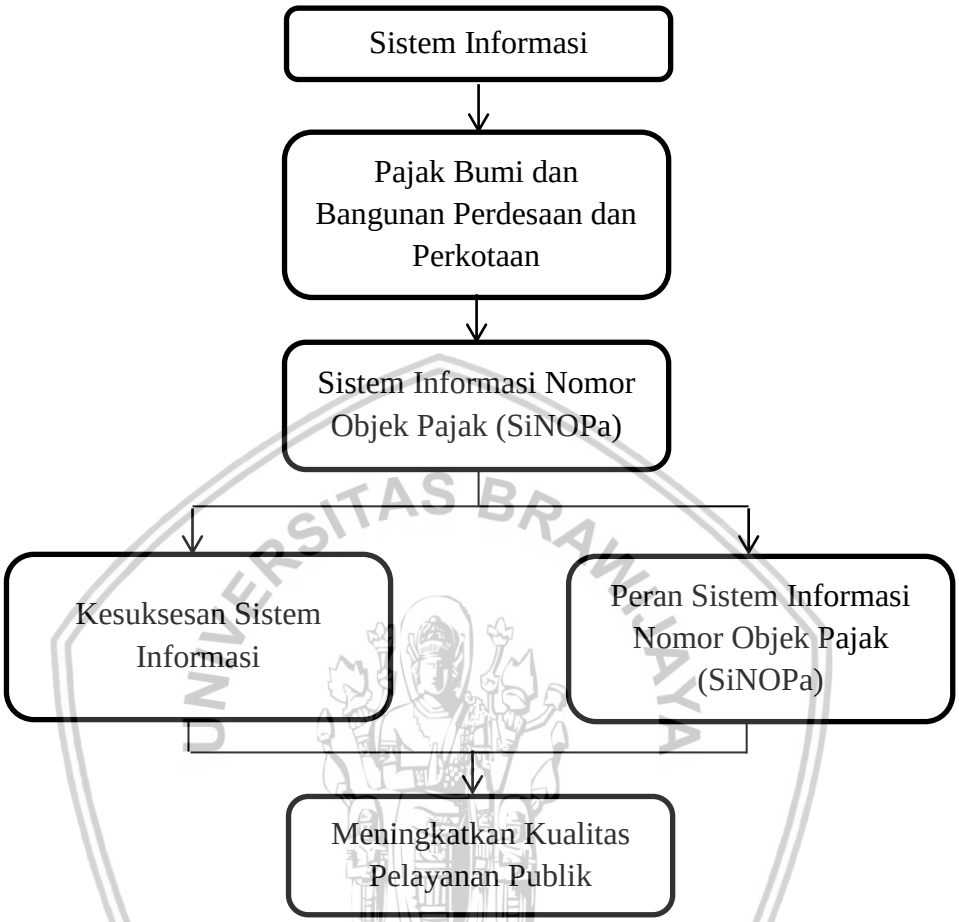
Gambar 2.2 Menu Informasi SPPT Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)
Sumber : http://sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/info_sppt2



Gambar 2.3 Menu History SPPT Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)
Sumber : http://sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/his_sppt

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) ini mempermudah wajib pajak untuk dapat melihat secara langsung informasi mengenai PBB-P2. Masyarakat Wajib Pajak dalam hal SPPT tidak perlu menunggu SPPT diterbitkan untuk melakukan pembayaran dan tidak perlu datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah untuk mengetahui informasi yang dapat di akses di Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Walau masih merupakan sistem baru yang dirancang oleh Badan Pendaparan Daerah Kabupaten Lamongan namun diharapkan berguna bagi wajib pajak sebagai sarana untuk mendapatkan informasi yang dapat diakses dari mana saja melalui intenet sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan bisa menghemat waktu, biaya, dan dapat berjalan dengan efektif dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk mendapatkan informasi.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2018

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan tentang analisis kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial atau alam secara sistematis, faktual dan akurat. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui dan memahami kualitas SiNOPa pada PBB-P2 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Hal ini dikarenakan permasalahan mengenai sistem informasi tersebut yang masih belum diketahui kualitas dan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Moleong (2010:6) penelitian dengan pendekatan kualitatif ini merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah pada suatu konteks khusus yang alamiah. Penelitian kualitatif disini juga merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau cara-cara lainnya yang menggunakan angka. Kualitatif disini merupakan sesuatu yang berkaitan dengan aspek

kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta yang hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui bahasa, atau kata-kata (Gunawan, 2013:82). Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menggunakan metode kualitatif karena dalam meneliti peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, peneliti memerlukan penjelasan dari informan yang merupakan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang mana pegawai yang mengoperasikan sistem informasi tersebut. Tentunya informan yang diperoleh tidak banyak dan hasil data yang diperoleh berupa kata-kata sehingga tidak dapat menggunakan metode kuantitatif.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul skripsi ini tentang Analisis Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (studi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan), maka peneliti membuat fokus penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
   a. Kualitas Informasi

      Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi diperoleh dengan cepat, lengkap dan tepat. Indikator kualitas informasi sebagai berikut :

      1) Lengkap, yaitu informasi dikatakan lengkap apabila mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna sistem informasi.

2) Relevan, yaitu informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan para pengguna.
3) Akurat, yaitu informasi yang dihasilkan sesuai dengan data yang telah dikumpulkan.
4) Ketepatan Waktu, yaitu informasi yang dihasilkan harus tepat waktu agar informasi tersebut dapat segera dimanfaatkan.
5) Penyajian, informasi yang disajikan dalam bentuk yang tepat atau baik agar pengguna dapat memahami informasi pada sistem informasi dengan mudah.

b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem memerlukan beberapa indikator untuk dapat mengetahui seberapa besar kualitas dari sistem informasi yang digunakan. Indikator kualitas sistem yaitu sebagai berikut :

1) Kemudahan untuk digunakan (*Ease of use*), yaitu sistem yang berkualitas apabila memenuhi kemudahan dalam penggunaan dalam sistem informasi.
2) Fleksibilitas sistem (*System flexibility)*, yaitu sistem informasi harus dapat diakses dimanapun dan dapat diakses selain pada komputer.
3) Kecepatan akses (*response time*), yaitu sistem informasi harus dapat memberikan informasi dengan kecepatan akses yang tinggi bagi penggunanya.

4) Kehandalan sistem (*System reability*), yaitu jaringan pada sistem tidak mudah terkena gangguan dan memiliki proses *recovery* yang cepat.

5) Keamanan (*Security*), yaitu sistem informasi harus dapat menjaga kerahasiaan data dengan aman.Kualitas Pelayanan

c. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1) Jaminan, yaitu jaminan pelayanan yang diberikan sistem informasi yang mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya atau keraguraguan.

2) Empati, yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna yang meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik serta memahami keperluan pengguna sistem informasi.

3) Kecepatan respon dan ketanggapan sistem dalam merespon suatu informasi saat diakses oleh pengguna.

4) Kehandalan layanan (*Service reability*), yaitu kehandalan pelayanan yang diberikan sistem jelas dan dapat mengatasi masalah yang ada.

5) Bukti langsung (*Tangiable*), yaitu perlengkapan dan atribut sistem yang memadai untuk pelayanan yang akan diberikan.

2. Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dilihat dari beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

a. *Tangiable* (Berwujud)
b. *Reliability* (Kehandalan)
c. *Responsiviness* (Ketanggapan)
d. *Assurance* (Jaminan)
e. *Empathy* (Empati)

3. Peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
   a. Sebagai Pendukung Kegiatan Operasional
   b. Sebagai Penunjang Kegiatan Organisasi
   c. Sebagai Penyalur Informasi yang Lebih Cepat
4. Faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa).
   a. Faktor penghambat penerapan SiNOPa
   b. Faktor pendukung penerapan SiNOPa

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Lamongan dan situs penelitiannya yaitu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang beralamat di Jalan Basuki Rahmad Nomor 2 Lamongan, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan pertimbangan lokasi penelitian yang mudah dijangkau oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Pemilihan situs penelitian ini dikarenakan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang membuat Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek di mana data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut (Sarwono, 2006:109):

1. Data Primer

   Data yang diperoleh dari data primer berupa teks hasil dari wawancara yang diperoleh melalui informasi yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun sumber data primer pada penelitian ini adalah pegawai yang dapat mengoperasikan SiNOP). Adapun informan yang akan di wawancarai sejumlah 7 (tujuh) orang pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yaitu :

   a. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
   b. Kepala Subbag Program dan Evaluasi
   c. Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (*Programmer*)
   d. Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan
   e. Staf Pelayanan Pajak (3 orang)

2. Data sekunder

   Data yang diperoleh dari data sekunder berupa data-data yang telah ada dan diperoleh peneliti dengan cara membaca, melihat, atau mendengarkan. Data sekunder ini berasal dari primer yang sudah diolah kembali oleh peneliti sebelumnya. Data ini dapat diperoleh melalui media lain yang terkait seperti, jurnal, koran, ataupun internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang berdasarkan penjelasan dari Gunawan (2013:143-183) adalah sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

   Observasi merupakan suatu istilah yang diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan secara sistematis dan peneliti akan langsung meneliti ke lapangan yaitu pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan untuk melihat secara langsung bagaimana peran kualitas SiNOPa pada PBB-P2 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan manfaat apa saja yang diperoleh dari penerapan sistem informasi tersebut bagi masyarakat Wajib Pajak.

2. Wawancara

   Wawancara merupakan suatu kegiatan pembicaraan yang dilakukan dan mempunyai tujuan serta didahului oleh beberapa pertanyaan informal. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait kepada narasumber, yang tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam berkaitan dengan topik penelitian, sehingga data yang diperoleh oleh peneliti dapat dimiliki secara langsung dan dapan dipastikan kevaliditasannya.

Narasumber dari penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Proses wawancara akan dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Bentuk wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur yang memiliki ciri sebagai berikut (Herdiansyah, 2011:123):

a. Pertanyaan bersifat terbuka, yaitu jawaban dari narasumber dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti tidak dibatasi, tetapi ada batasan tema dan alur pembicaraan. Hal ini bertujuan agar narasumber dapat lebih bebas dalam mengemukakan jawaban apapun sepanjang tidak keluar dari konteks pembicaraan.
b. Kecepatan wawancara dapat diprediksi, yaitu walaupun ada kebebasan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan peneliti, tetapi kecepatan dan waktu wawancara tetap dapat diprediksi.
c. Fleksibel tetapi terkontrol (dalam hal pertanyaan atau jawaban), yaitu pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara bersifat fleksibel dan tergantung pada situasi atau kondisi yang ada serta alur pembicaraan. Namun, masih ada kontrol (tema wawancara) yang dipergang oleh peneliti walaupun pertanyaan dan jawaban bersifat fleksibel.
d. Ada pedoman wawancara, yaitu perlu ada pedoman wawancara dalam bentuk wawancara yang semi-terstruktur untuk dijadikan sebagai patokan dalam alur, urutan, dan penggunaan kata. Pada pedoman wawancara, peneliti bebas untuk berimprovisasi dalam

mengajukan pertanyaan yang sesuai dengan situasi atau kondisi dan alur yang secara alami terjadi, asal tetap berada pada topik-topik yang telah ditentukan.

e. Wawancara yang dilakukan bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau permasalahan tertentu.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait kepada narasumber, yang tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam berkaitan dengan topik penelitian, sehingga data yang diperoleh oleh peneliti dapat dimiliki secara langsung dan dapat dipastikan kevaliditasannya. Narasumber dari penelitian ini adalah pegawai-pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan. Proses wawancara akan dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan. Adapun narasumber yang diwawancarai oleh peneliti dalam penelitian ini beserta rincian waktunya yaitu sebagai berikut:

a. Bapak Drs. Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018 pukul 09.00 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.
b. Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018,

pukul 09.50 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan

c. Bapak Misbachuddin, S.E selaku Kepala Sub Bidang Pendaftaraan dan Pendataan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018, pukul 10.30 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

d. Bapak M. Iqbal, S.Kom selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (*programmer*) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018 pukul 11.15 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

e. Bapak Fikri Laili Ramadan, S.S selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018, pukul 12.30 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

f. Saudari Faricha Ayu A, SE selaku Petugas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018, pukul 13.05 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

g. Saudari Widia Ratna Sari, SE selaku Petugas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018, pukul 13.30 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

h. Saudari Devita Mayangsari, S.kom selaku Petugas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan, wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 Maret 2018, pukul 14.00 WIB di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabuparen Lamongan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan analisis tulisan atau analisis terhadap isi visual dari suatu dokumen. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan sejumlah dokumen atau data yang diperlukan sebagai bahan informasi yang disesuaikan dengan masalah penelitian, seperti dokumen jumlah objek pajak atau wajib pajak, buku catatan, laporan, peraturan atau kebijakan serta arsip yang terkait.

F. Instrumen Penelitian

Adapun instrument penelitian menurut yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri, penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti itu sendiri dengan cara memperoleh data yang dapat dilakukan menggunakan

panca indera peneliti untuk mengamati fenomena yang terjadi saat peneliti di lapangan.

2. Pedoman Wawancara

   Berupa acuan pokok yang menjadi dasar dalam melakukan wawancara dengan pihak terkait (narasumber), sehingga dapat mempermudah peneliti dalam melakukan wawancara

3. Instrumen dokumentasi, dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa media untuk memperoleh data serta dokumentasi yang terkait dengan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

   a. *Hand Phone* (HP), peneliti akan merekam pada saat melakukan wawancara melalui fasilitas *recorder* yang berguna sebagai alat bantu perekam. Hal ini dilakukan, supaya peneliti dapat berkonsentrasi pada proses pengambilan data tanpa harus berhenti mencatat jawaban-jawaban dari narasumber.

   b. Alat-alat tulis, instrumen ini akan membantu peneliti dalam menunjang kegiatan pencatatan dan pengambilan data untuk mencatat data-data yeng terkait. Alat-alat tulis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah buku dan bolpoin.

   c. Kamera, salah satu alat yang dapat digunakan untuk mendukung peneliti dalam mendokumentasikan hal-hal yang terkait penelitian atau mengambil gambar selama proses penelitian berlangsung.

G. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Miles dan Huberman (1992:15-19) menjelaskan proses analisis data atau alur kegiatan dengan teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data, yaitu proses mengumpulkan data dari lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
2. Reduksi data, adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari penelitian melalui wawancara, dokumentasi dan bahan empiris lainnya, serta merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sampai dapat ditarik kesimpulan finalnya.
3. Penyajian data, diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat berbentuk kutipan wawancara, tabel, dan gambar. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan berdasarkan hasil yang diperoleh berupa data dari hasil wawancara, dan dokumen-dokumen yang diperoleh.

4. Simpulan/verifikasi, yaitu kegiatan mencari arti dari data serta makna yang muncul dari data lain yang harus diuji kebenarannya, kekokohan, dan kecocokannya yakni validitas. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara dan observasi yang sesuai dengan data dalam fokus penelitian yang peneliti ambil, kemudian disesuaikan dengan data yang diperoleh di lapangan, dicocokkan dengan teori, lalu ditarik kesimpulan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

H. Metode Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam pendekatan kualitatif ditekankan pada uji validitas dan realibilitas (Sugiyono,2015:267). Validitas adalah ukuran ketepatan antara data yang terjadi di objek penelitian dengan data yang dapat di laporkan oleh peneliti, sedangkan realibilitas adalah ukuran konsistensi dari stabilitas data. Terdapat 3 (tiga) uji keabsahan data yaitu uji kredibilitas data, uji *transferability,* uji *dependability,* dan uji *confirmability*. Peneliti menggunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini. Uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi.

Triangulasi merupakan suatu cara pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan dalam berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber perolehan data, yang artinya membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda (Gunawan, 2013:219).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Singkat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Lamongan yang dalam menjalankan tugasnya dipimpin oleh seorang Kepala Badan atau Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendapatan daerah.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Visi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah "Terwujudnya Lamongan Lebih Sejahtera Dan Berdaya Saing". Badan Pendapatan Daerah Kabupaten lamongan ingin menjadi organisasi pemerintah daerah penghimpun pendapatan asli daerah yang kredibel, berintegritas, berdedikasi dan akuntabel dalam rangka membiayai pembangunan daerah demi kemakmuran rakyat Lamongan. Visi sebagaimana tersebut diatas menjelaskan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai komitmen sangat jelas. Sejalan

dengan adanya perubahan situasi politik dan pemerintahan, penerimaan pendapatan asli daerah kedepan mampu menggunakan seluruh potensi yang ada untuk mendukung kelancaran tugas-tugas Instansi Pemerintah di Kabupaten Lamongan. Sehingga pada gilirannya pelaksanaan pembangunan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan, terencana dan terarah sesuai keinginan masyarakat. Disisi lain Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mampu menjadi akselerator dalam pengelolaan sumber daya manusia dan prestasi kerja/kinerja organisasi di Kabupaten Lamongan.

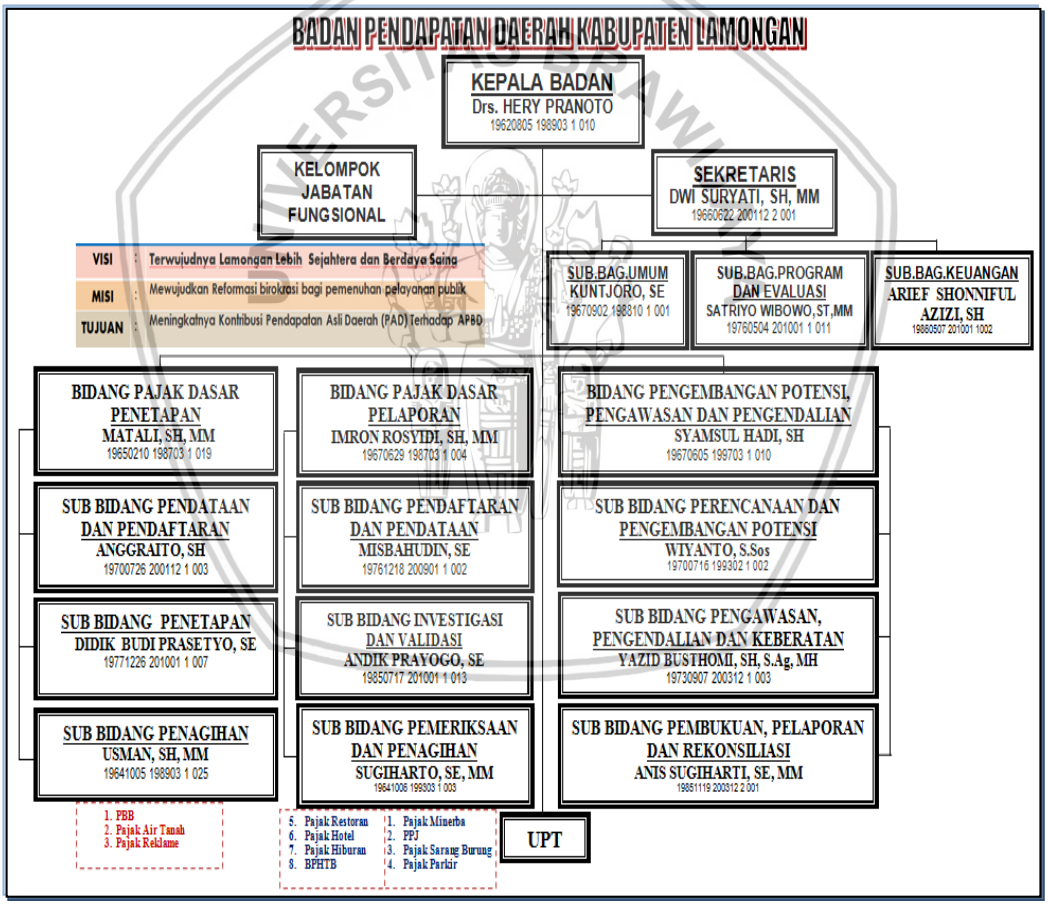
Sedangkan misi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan adalah mewujudkan reformasi birokrasi bagi pemenuhan pelayanan publik dengan tujuan sebagai berikut :

a. Menghimpun pajak dan retribusi daerah sebagai rohnya otoda dalam rangka mewujudkan kemandirian APBD Kabupaten Lamongan melalui sistem administrasi perpajakan dan retribusi daerah yang efektif dan efisien.
b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak secara transparan dengan sistem yang efektif, mengutamakan wajib pajak, melayani dengan hati nurani, adanya perbaikan yang berkelanjutan, memberdayakan wajib pajak dengan *Self Assessment* (menghitung sendiri) dan pengembangan sistem pembayaran melalui perbankkan atau e-payment.
c. Memantapkan kinerja sumber daya manusia dan organisasi.

d. Menjalin jejaring kerja (*Networking*) dan koordinasi secara sinergis di Bidang Pendapatan Daerah.

Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tersebut untuk mencapai Tujuan Badan Pendapatan Daerah Lamongan yaitu meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) untuk menuju kemandirian fiskal untuk mendukung pembangunan daerah.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1: Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, 2018

Struktur dan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan terdiri dari :

a. Kepala Badan

b. Sekretaris, membawahi :

   1) Sub Bagian Program dan Evaluasi

   2) Sub Bagian Keuangan

   3) Sub Bagian Umum

c. Bidang Pajak Dasar Penetapan, membawahi :

   1) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran

   2) Sub Bidang Penetapan

   3) Sub Bidang Penagihan

d. Bidang Pajak Dasar Pelaporan, membawahi :

   1) Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan

   2) Sub Bidang Investigasi dan Validasi

   3) Sub Bidang Pemeriksaan dan Penagihan

e. Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian, membawahi :

   1) Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Potensi

   2) Sub Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Keberatan

   3) Sub Bidang Pembukuan, Pelaporan, dan Rekonsiliasi

f. Kelompok Jabatan Fungsional

g. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan

4. Tugas dan Pokok Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

a. Kepala Badan

Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan memiliki fungsi sebagai berikut :

1) Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah
2) Perencanaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah
3) Pembinaan teknis program kerja di bidang pendapatan daerah
4) Pengendalian penyelenggaraan kegiatan di bidang pendapatan daerah
5) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pendapatan daerah
6) Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberi dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan, aset, dan hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkungan badan. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Untuk melaksanakan tugasnya, sekretaris mempunyai fungsi :

1) Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana, program, anggaran, dan perundang-undangan
2) Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi
3) Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan dan aset perangkat daerah, dan urusan rumah tangga
4) Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan tugas Bidang
5) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi dan tatalaksana perangkat daerah
6) Pelaksanaan koordinasi penyelesaian laporan pertanggung-jawaban keuangan dan kinerja
7) Pelayanan teknis administratif kepada Kepala Badan dan semua satuan unit kerja di lingkungan Badan
8) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh 3 (tiga) Sub Bagian yang terdiri dari Sub Bagian Program dan Evaluasi, Sub Bagian Keuangan, dan Sub Bagian Umum. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretariat. Masing-masing tugas Sub Bagian tersebut adalah :

1) Sub Bagian Program dan Evaluasi

Tugas Sub Bagian Program dan Evaluasi adalah :

a) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan program dan pelaporan
b) Menyusun rencana jangka pendek, menengah dan jangka panjang
c) Menyusun rencana kerja dan anggaran
d) Mengelola data dan informasi program dan kegiatan dinas
e) Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta laporan kegiatan badan
f) Menyelesaikan tindak lanjut hasil pemeriksaan
g) Menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LkjIP) dan perjanjian kinerja
h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

2) Sub Bagian Keuangan

Tugas Sub Bagian Keuangan adalah :

a) Melaksanakan penyiapan dan koordinasi penyelenggaraan urusan keuangan dan pengelolaan aset yang menjadi tanggung jawab badan
b) Menyusuan rencana kebutuhan aset dan sarana prasarana badan
c) Melaksanakan pengadaan aset dan sarana prasarana badan
d) Melaksanakan perawatan, pemeliharaan, dan pengamanan aset dan perlengkapan kantor
e) Melaksanakan inventarisasi, administrasi, penyusunan menyusun laporan pertanggungjawaban aset perangkat daerah
f) Menghimpun data dan informasi keuangan dalam rangka penyusunan program anggaran badan
g) Melaksanakan administrasi perbendaharaan keuangan badan
h) Menyusun laporan pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja di lingkungan badan
i) Melaksanakan akuntansi dan verifikasi pertanggung-jawaban anggaran
j) Menyusun laporan keuangan, analisa, dan evaluasi laporan keuangan badan
k) Menyiapkan bahan pembinaan pengelolaan keuangan negara, penetapan pengelolaan anggaran, tindak lanjut tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi, serta tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan
l) Mendukung penyusunan rencana strategis dan LKjIP badan
m) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya

3) Sub Bagian Umum

Tugas Sub Bagian umum adalah :

a) Melaksanakan penyiapan dan koordinasi penatalaksanaan kepegawaian, produk hukum dan dukungan administratif umum yang menjadi tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah
b) Menyusun perencanan kebutuhan pegawai mulai penempatan formasi, pengusulan dalam jabatan, usulan pensiun, peninjauan masa kerja, pemberian penghargaan, kenaikan pangkat, SKP, DUK, sumpah/janji ASN, gaji berkala, kesejahteraan, mutasi dan perberhentian pegawai, diklat, ujian dinas, izin belajar, disiplin pegawai, menyusun standar kompetensi pegawai, tenaga teknis dan fungsional dan menyelenggarakan pengelolaan administrasi ASN dan lainnya

c) Menyusun kebutuhan dan pengadaan perlengkapan dan bahan hais pakai dinas
d) Melaksanakan penyusunan dan evaluasi organisasi serta ketatalaksanaan
e) Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat, pengetikan, penerimaan, pendistribusiam, dan penggandaan naskah-naskah dinas
f) Melaksankan urusan rumah tangga, perlengkapan, administrasi perjalanan dinas, dan keprotokolan
g) Melaksanakan tatalaksana, tata usaha, arsip, dan perpustakaan
h) Melaksanakan administrasi kepegawaian
i) Menyusun rancangan usulan produk hukum daerah
j) Melaksanakan tugas hubungan masyarakat dan pengelolaan informasi publik
k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsinya

c. Bidang Pajak Dasar Penetapan

Bidang Pajak Dasar Penetapan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijaksanaan teknis operasional, koordinasi, pembinaan, pengendalian, dan pemberian bimbingan bidang pajak dasar penetapan. Bidang Pajak Dasar Penetapan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pajak Dasar Penetapan memiliki fungsi sebagai berikut :

1) Penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran bidang pajak dasar penetapan
2) Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran bidang pajak dasar penetapan
3) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional pendataan dan pendaftaran pajak-pajak daerah dasar penetapan
4) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional penetapan pajak-pajak daerah penetapan
5) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional penagihan pajak-pajak daerah dasar penetapan
6) Pelaksanaan sosialisasi dan penyebarluasan informasi di bidang pajak-pajak daerah dasar penetapan

7) Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya
8) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pajak Dasar Penetapan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh 3 (tiga) Sub Bidang yang terdiri dari Sub Bagian Pendataan dan Pendaftaran, Sub Bidang Penetapan, dan Sub Bidang Penagihan. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pajak Dasar Penetapan. Masing-masing tugas dari Sub Bagian tersebut adalah :

1) Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran

Tugas Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana startegis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Melakukan pendaftaran, pendataan, dan validasi data obyek dan subyek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah, dan pajak reklame
d) Melakukan pendistribusian dan penerimaan kembali formulir pendaftran wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
e) Menyusun daftar induk wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
f) Menghimpun dan mengelola data obyek dan subyek pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame serta mengendalikan kartu wajib pajak daerah
g) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Obyek Pajak Bumi dan Bangunan (SPOP-PBB) kepada wajib pajak dan penerimaan kembali dan wajib pajak
h) Melaksanakan tugas-tugas sosialisasi dan penyebaran informasi di bidang pajak-pajak daerah dasar penetapan
i) Melakukan survey nilai jual obyek pajak dan mempersiapkan bahan untuk ditetapkan oleh bupati

j) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

2) Sub Bidang Penetapan

Tugas Sub Bidang Penetapan adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Melaksanakan perhitungan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
d) Melaksanakan penetapan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
e) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
f) Melaksanakan percetakan dan pendistribusian Surat Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT-PBB), Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) dan Surat Tanda Setoran Sementara Pajak Daerah (STSPD)
g) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

3) Sub Bagian Penagihan

Tugas Sub Bagian Penagihan adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Menyusun dan merumuskan pedoman kebijakan penagihan pajak pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame
d) Melakukan inventarisasi dan menyusun data wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklameyang lewat jatuh tempo
e) Menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (SPTPD) dansurat peringatan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame

f) Melaksanakan penagihan kepada wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame yang telah jatuh tempo
g) Melaksanakan penindakan yang meliputi penagihan seketika, penyitaan dan pelaksanaan lelang kepada wajib pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, pajak air tanah dan pajak reklame yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan
h) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

d. Bidang Pajak Dasar Pelaporan

Bidang Pajak Dasar Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan eknis dan strategis, pengkoordinasian, pembinaan, dan pengendalian bidang pajak dasar pelaporan. Bidang Pajak Dasar Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan. Bidang Pajak Dasar Pelaporan dalam melaksanakan tugasnya, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1) Penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran bidang pajak dasar pelaporan
2) Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran bidang pajak dasar pelaporan
3) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional pendataan, pendaftaran dan pemeriksaan pajak-pajak daerah dasar pelaporan
4) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional validasi dan pemeriksaan pajak-pajak daerah dasar pelaporan
5) Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional penagihan pajak-pajak daerah dasar pelaporan
6) Pelaksanaan tugas-tugas sosialisasi dan penyebaran informasi di bidang pajak-pajak daerah dasar pelaporan
7) Pelaksanaan *survey* nilai pasar tanah dan mempersiapkan bahan untuk ditetapkan oleh Bupati
8) Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya
9) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pajak Dasar Pelaporan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh 3 (tiga) Sub Bidang yang terdiri dari Sub Bagian Pendaftaran dan Pendataan, Sub Bidang Invetigasi dan Validasi, dan Sub Bidang Pemeriksaan dan Penagihan. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pajak Dasar Pelaporan. Masing-masing tugas dari Sub Bagian tersebut adalah :

1) Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan

Tugas Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup kerjanya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Melaksanakan pendataan dan pendaftaran obyek dan subjek pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
d) Melaksanakan pendistribusian dan penerimaan kembali formulir pendaftaran wajib pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
e) Menyusun daftar induk wajib pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
f) Menghimpun dan mengelola data obyek dan subyek pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
g) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPPD) kepada wajib pajak dan penerimaan kembali dari wajib pajak
h) Melaksanakan sosialisasi dan penyebaran informasi di bidang pajak-pajak daerah dasar pelaporan
i) Melaksanakan *survey* nilai pasar tanah dan mempersiapkan bahan untuk ditetapakan oleh Bupati
j) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya

k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

2) Sub Bidang Investigasi dan Validasi

Tugas Sub Bidang Investigasi dan Validasi adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup kerjanya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Menyusun dan merumuskan pedoman dan kebijakan penagihan pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
d) Melaksanakan inventarisasi dan menyusun data wajib pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir yang terutang
e) Melaksanakan validasi data pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
f) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

3) Sub Bidang Pemeriksaan dan Penagihan

Tugas Sub Bidang Pemeriksaan dan Penagihan adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup kerjanya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Melaksanakan penetapan dari pemeriksaan pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir
d) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT) atas pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir

e) Menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (SPTPD), surat peringatan, dan surat teguran atas pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir yang lewat jatuh tempo
f) Melaksanakan penagihan kepada pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak minerba, pajak penerangan jalan, pajak sarang burung, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan dan pajak parkir yang telah jatuh tempo
g) Melaksanakan penindakan yang meliputi penagihan seketika, penyitaan, dan pelaksanaan lelang kepada para wajib pajak yang tidak memenuhi kewajina perpajakan
h) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
i) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

e. Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian

Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis dan strategis, pengkoordinasian, pembinaan, dan pengendalian bidang pengembangan potensi, pengawasan, dan pengendalian pendapatan daerah. Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian dalam melaksanakan tugasnya, mempunyai fungsi sebagai berikut :

1) Penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran bidang pengembangan potensi, pengawasan, dan pengendalian pendapatan daerah
2) Pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran bidang pengembangan potensi, pengawasan, dan pengendalian pendapatan daerah
3) Penyusunan rencana penerimaan pajak daerah berkoordinasi dengan Badan Pengelolan Keuangan dan Aset Daerah
4) Pelaksanaan kajian dan penyusunan rencana pengembangan potensi pajak daerah
5) Pengoordinasian penyusunan kebijakan, pedoman, dan standar teknis Badan Pendapatan Daerah

6) Perumusan kebijakan teknis pengembangan potensi pendapatan daerah
7) Pemberian bahan dan data dalam penyusunan pedoman teknis pemungutan pendapatan
8) Penyiapan bahan dan pelaksanaan pengawasan operasional pemungutan dan pengendalian di bidang pendapatan
9) Penyiapan bahan dan pelaksanaan laporan, pembukuan, dan rekonsiliasi data di bidang pendapatan
10) Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya
11) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibantu oleh 3 (tiga) Sub Bidang yang terdiri dari Sub Bagian Perencanaan dan Pengembangan Potensi, Sub Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Keberatan, dan Sub Bidang Pembukuan, Pelaporan, dan Rekonsiliasi. Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengembangan Potensi, Pengawasan, dan Pengendalian. Masing-masing tugas dari Sub Bagian tersebut adalah :

1) Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Potensi

Tugas Sub Bidang Perencanaan dan Pengembangan Potensi adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Menghimpun, menganalisis, mengkoordinasikan dan menyusun rencana penerimaan jangka panjang, menengah, dan tahunan pajak daerah
d) Menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pedoman dan standar teknis pelayanan pajak daerah yang terkait dengan perencanaan pajak daerah

e) Merumuskan Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Bupati serta petunjuk teknis lainnya tentang pajak dan restribusi daerah serta potensi lain-lain PAD
f) Menyusun rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) bidang pendapatan daerah
g) Melaksanakan klarifikasi, perhitungan dan koordinasi teknis penetapan dana perimbangan dengan Pemerintah Pusat yang terkait dana bagi hasil bukan pajak, dana alokasi umum, dan dana alokasi khusus
h) Melaksanakan koordinasi dan konfirmasi dengan Pemerintah Provinsi terkait bantuan keuangan Provinsi, bagi hasil Pajak Provinsi dan penerimaan lain-lain Provisi
i) Membangun jaringan kerja sama (*networking)* dan koordinasi secara sinergis serta melakukan MoU di bidang pendapatan daerah
j) Melaksanakan sosialisasi dan penyebaran informasi di bidang pajak-pajak daerah
k) Menyiapkan bahan analisa terhadap obyek/subyek pajak/restribusi daerah dan potensi pengembangan sistem pendapatan daerah
l) Menyusun profil wajib pajak dan analisa kinerja wajib pajak serta database pajak daerah
m) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan kebutuhan benda berharga dan prasarana pemungutan pendapatan daerah
n) Mengadministrasikan pelayanan permintaan benda berharga dan permintaan porforasi benda berharga
o) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya
p) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

2) Sub Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Keberatan

Tugas Sub Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Keberatan adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Melaksanakan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak/wajib restribusi daerah
d) Melaksanakan pengawasan penerimaan dan penyetoran pajak/restribusi daerah

e) Melaksanakan pengendalian pemungutan dan penagihan pajak dan retribusi daerah
f) Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan kepada wajib pajak/wajib restribusi daerah
g) Melaksanakan pembinaan dan penyuluhan serta tata hubungan kerja dengan perangkat daerah teknis yang melaksanakan tugas pemungutan pajak daerah, restribusi daerah, dan pendapatan asli daerah yang lainMelayani konsultasi teknis perpajakan daerah
h) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian keberatan yang diajukan wajib pajak dan restribusi dareah serta menghitung sebagai bahan penetapan kembali
i) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pembetulan keberatan surat keputusan/ ketetapan pajak/ restribusi daerah
j) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pengurangan sanksi administrasi
k) Melaksanakan proses abnding, proses gugatan dan peninjauan kembali ketetapan pajak dan restribusi daerah
l) Melaksanakan bimbingan dan penyelesaian pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar
m) Melaporkan dan mempertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya
n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

3) Sub Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Rekonsiliasi

Tugas Sub Bidang Pembukuan, Pelaporan dan Rekonsiliasi adalah :

a) Menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja serta anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
b) Melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran sesuai dengan lingkup tugasnya
c) Menyiapkan pedoman, petunjuk teknis dan pelaksanaan pembukuan serta pelaporan pendapatan perangkat daerah
d) Melaksanakan pembukuan dan pelaporan realisasi semua jenis penerimaan daerah
e) Melaksanakan rekonsialisasi realisasi PBB-P2, dana bagi hasil pajak dan non pajak, dan dana bagi hasil provinsi
f) Melaksanakan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data pajak dan restribusi daerah
g) Menyajikan informasi perpajakan, restribusi daerah dan pendapatan lainnya
h) Menyiapkan bahan pengembangan rancang bangun dan pemanfaatan sistem informasi dalam rangka peningkatan pendapatan daerah

i) Menyiapkan bahan penataan database, program aplikasi, jaringan, perangkat komputer dan pendukungnya
j) Melaksanakan penyusunan bahan kebijakan, pedoman, dan standar teknis pelayanan pemungutan pajak daerah yang berkaitan dengan teknologi pajak daerah
k) Melaksanakan perancangan, pembangunan, pengembangan, pemeliharaan, dan pengoperasian infrastruktur teknologi informasi pajak daerah
l) Melaksnakan penataan, perencanaan, pengendalian, penyimpanan dan pengamatan serta akurasi basis data/informasi pelayanan pemungutan pajak daerah
m) Melaksanakan perancangan, pembangunan, pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasian sistem aplikasi informasi pelayanan pemungutan pajak daerah
n) Melaporkan dan mempertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsinya
o) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugas dan fungsinya

f. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan keterampilan. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah karyawan dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi sesuai dengan bidang keahliannya dikoordinir oleh tenaga fungsional senior. Jumlah dan jenis jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan analisis jabatan dan beban kerja dari setiap fungsi penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturam perundang-undangan.

g. Unit Pelaksana Teknis Badan

Pembentukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Unit Pelaksana Teknis Badan diatur dengan Peraturan Bupati.

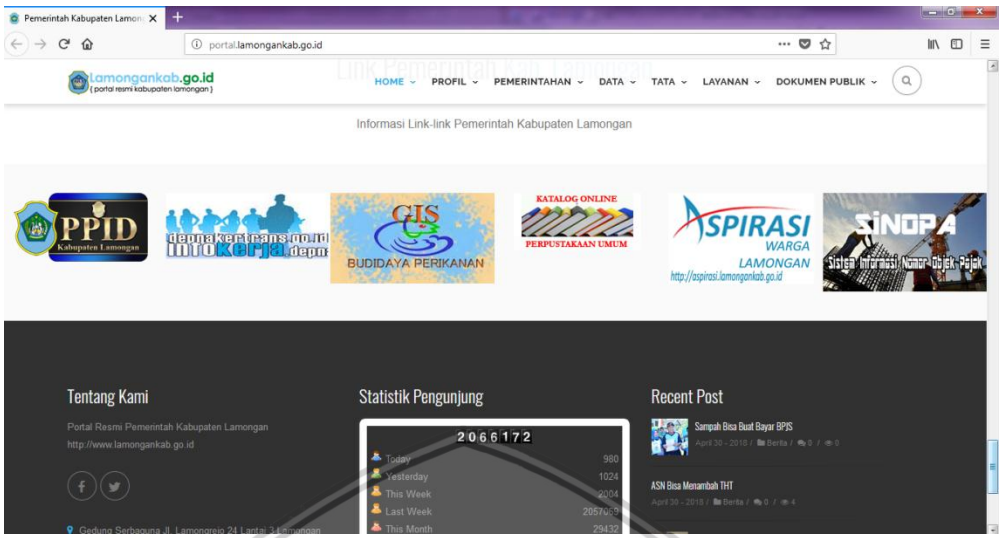
B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Kualitas Informasi

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) merupakan sistem informasi yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten lamongan. Sistem informasi ini dapat diakses melalui *website* resmi Kabupaten Lamongan yaitu portal.lamongankab/go.id pada bagian bawah halaman *website* tersebut. SiNOPa ini dapat diakses menggunakan *internet browser* seperti *Mozilla Firefox, Google chrome, Opera Mini, Internet Explorer,* dan sebagainya.

Gambar 4.2 Tampilan *Website* Resmi Kabupaten Lamongan
Sumber : portal.lamongankab.go.id (diakses pada tanggal 15 April 2018)

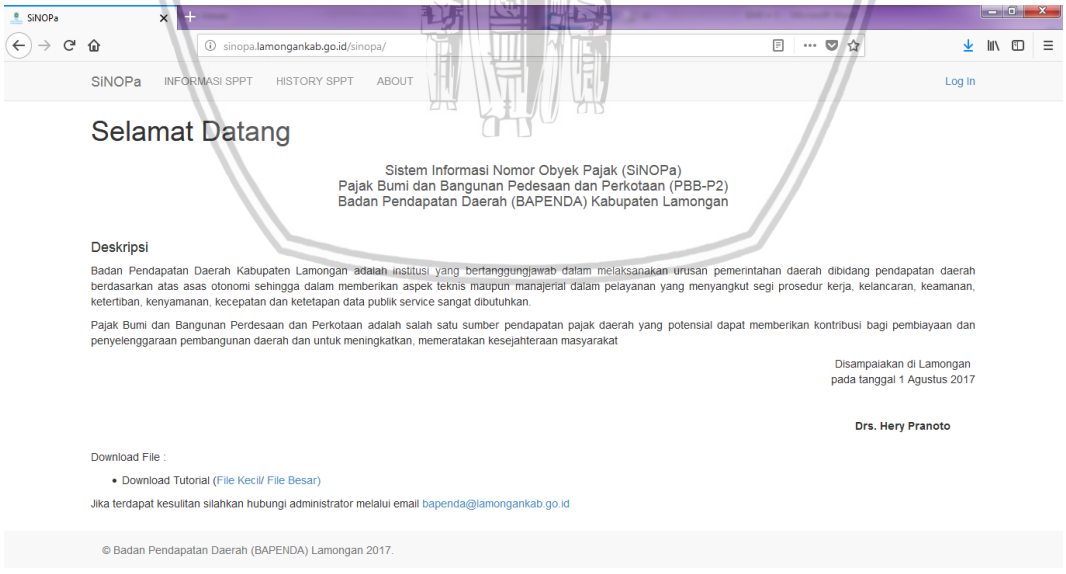
Halaman *website* SiNOPa dapat diakses dengan membuka website resmi Kabupaten Lamongan terlebih dahulu seperti digambar di atas. Selanjutnya klik *icon* gambar "SiNOPa" yang terletak di bagian kanan bawah halaman *website* Kabupaten Lamongan seperti berikut ini :



Gambar 4.3 Tampilan *icon* gambar SiNOPa pada Tampilan *Website* Resmi Kabupaten Lamongan

Sumber : portal.lamongankab.go.id (diakses pada tanggal 15 April 2018)

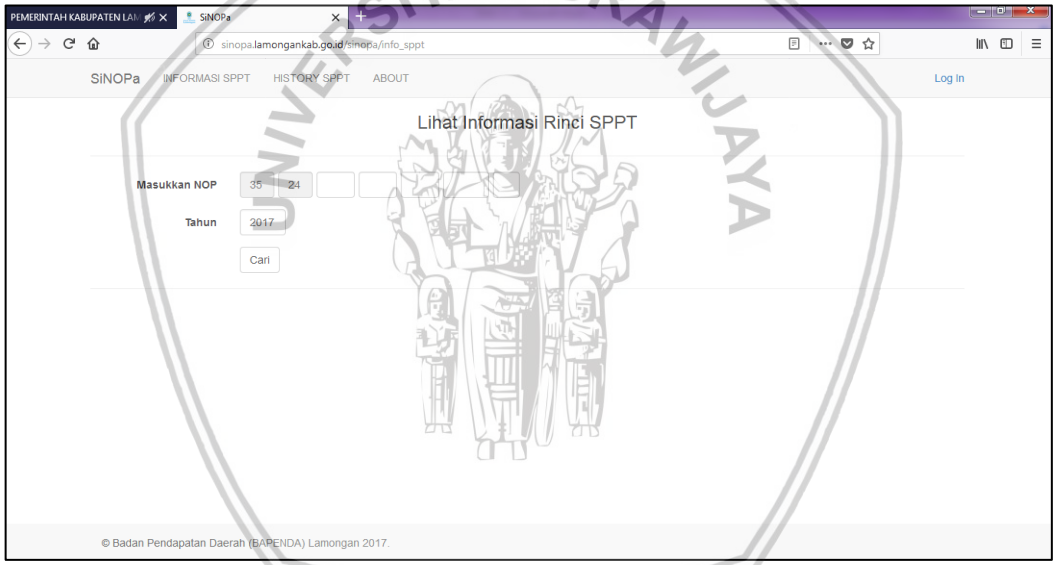
Setelah meng-klik *icon* gambar SiNOPa tersebut, halaman akan beralih ke halaman SiNOPa dengan tampilan halaman pertamanya sebagai berikut :



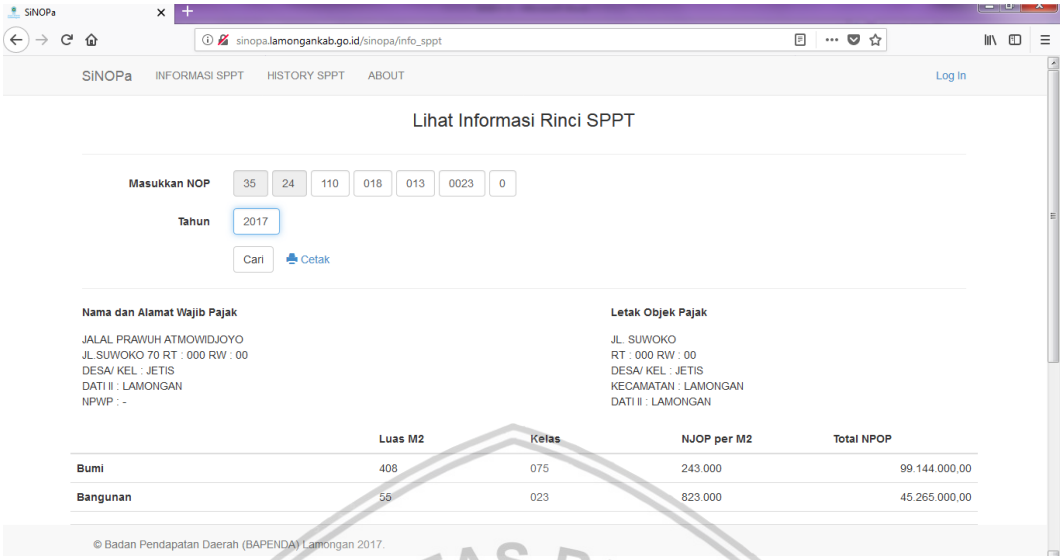
Gambar 4.4 Tampilan halaman Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Sumber : sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/ (diakses pada tanggal 15 April 2018)

Pada halaman awal terdapat 2 (dua) menu dari sistem informasi ini, yaitu Informasi SPPT dan *History* SPPT. Menu Informasi SPPT digunakan untuk mengetahui informasi terkait SPPT PBB-P2 Wajib Pajak yang bersangkutan yang mana dari SPPT yang terakses tersebut, Wajib Pajak dapat mengetahui jumlah PBB-P2 terhutang pada tahun yang bersangkutan. Informasi SPPT dapat diakses dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) masing-masing Wajib Pajak dan memaskkan tahun yang diinginkan seperti berikut ini :

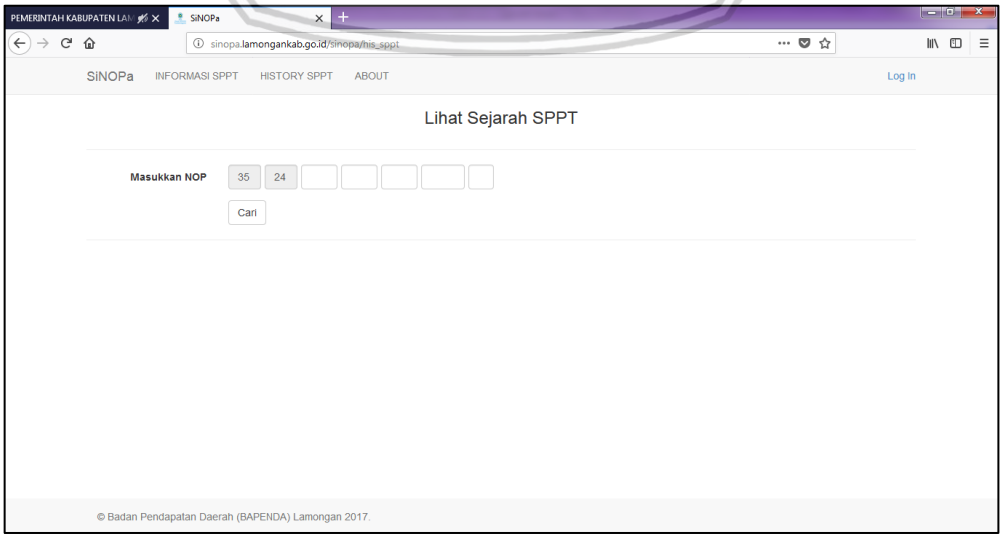


Gambar 4.5 Menu Informasi SPPT
Sumber : sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/ (diakses pada tanggal 15 April 2018)



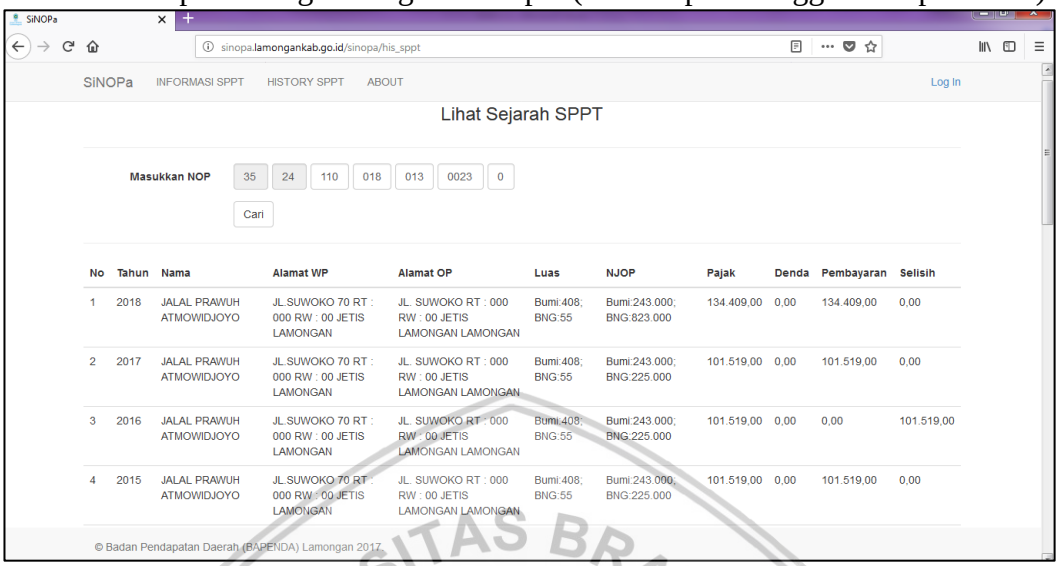
Gambar 4.6 Menu Informasi SPPT setelah di akses
Sumber : sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/ (diakses pada tanggal 15 April 2018)

Sedangkan pada menu *History* SPPT digunakan untuk melihat Sejarah SPPT dari tahun 2013 sampai tahun yang berjalan sehingga Wajib Pajak dapat mengetahui status pembayaran PBB-P2 mereka pada tahun yang bersangkutan sudah lunas atau masih terhutang. Menu *History* SPPT akan dapat diakses dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) masing-masing Wajib Pajak juga seperti berikut ini :



Gambar 4.7 Menu History SPPT

Sumber : sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/ (diakses pada tanggal 15 April 2018)



Gambar 4.8 Menu History SPPT setelah diakses

Sumber : sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/ (diakses pada tanggal 15 April 2018)

Berdasarkan teori kesuksesan sistem informasi menurut Dlone dan McLean informasi dari sistem informasi dikatakan berkualitas apabila memenuhi 5 (lima) indikator yaitu lengkap, relevan, akurat, tepat waktu, dan penyajian yang tepat. Informasi yang dihasilkan dari ke-2 (dua) menu SiNOPa ini dapat dikatakan sudah berkualitas karena informasi yang disajikan lengkap, sesuai kebutuhan wajib pajak, datanya akurat, up to date, dan disajikan dengan baik. Hal di diperjelas oleh hasil wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagai berikut :

> "ya, informasinya lengkap. Karena, semua informasi mengenai rincian SPPT bisa terlihat dengan jelas dan sesuai dengan SPPT yang diedarkan dari Bapenda. Selain itu, bisa juga melihat sejarah SPPT dari tahun 2013 sampai tahun yang berjalan. Informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, yaitu informasi pajak yang harus dibayar dan pelunasan pajak. untuk keakuratan data sudah akurat sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan sesuai dengan peraturan bupati yang berlaku. SiNOPa sangat *up to date* karena informasi SPPT dapat dilihat pada website sebelum SPPT diedarkan.

> Penyajian datanya jelas, rinci, dan tepat. Jadi Wajib Pajak bisa mudah paham." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal terkait kualitas informasi dari SiNOPa ini juga di nyatakan oleh Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi yang mengatakan bahwa :

> "Ya, insyaallah lengkap informasinya. Dibilang lengkap karena isi informasi yang kami berikan sesuai dengan tujuan penerapan sistem ini. Dari SiNOPa ini, informasi yang didapatkan itu rincian informasi SPPT yang persis dengan SPPT yang kami edarkan, kemudian informasi lainnya yaitu sejarah SPPT yaitu SPPT dari tahun 2013 sampai tahun berjalan. Infomasi yang didapatkan juga sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Dari Menu Informasi SPPT, Wajib Pajak bisa tau jumlah pajak terhutang sedangkan dari menu History SPPT Wajib Pajak bisa tau sejarah atau rincian SPPT mereka dari tahun ke tahun. Data-data yang ada dalam informasi juga akurat sesuai dengan data-data yang telah kami kumpulkan. Untuk ke up to date annya juga sangat baik karena informasi SPPT bisa dilihat sebelum diedarkan loh. Penyajian informasi pada SiNOPa ini juga jelas dan rinci. Pasti mudah dipahami Wajib Pajak " (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Pernyataan lainnya terkait kualitas informasi SiNOPa diperjelas oleh Bapak Misbachuddin selaku Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan yang mengatakan bahwa :

> "iya, informasinya lengkap Dikatakan lengkap ya karena informasi yang didapatkan dari SiNOPa ini sesuai dengan tujuan penarapan dan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak juga. Dari SiNOPa ini kita bisa tau sejarah SPPT taun-taun sebelumnya dan bisa tahu informasi SPPT pada tahun yang diinginkan. Untuk keakuratan tentunya akurat karena sesuai dengan data-data yang kami kumpulkan. Informasi yang diberikan SiNOPa sangat up to date karena informasi terkait SPPT dapat dilihat sebelum SPPT yang dalam bentuk fisik biasanya diedarkan. Informasi pada SiNOPa disajikan dengan baik dan mudah dipahami Wajib Pajak kok" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak M. Iqbal selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (Programmer) yaitu sebagai berikut :

> "iya, informasi SiNOPa lengkap. Soalnya dari sistem ini kita dapat tahu informasi rincian SPPT tahun yang ingin diketahui, isi dari SPPT nya sama dengan SPPT yang biasanya diedarkan oleh petugas dan selain itu juga kita bisa tau sejarah SPPT taun-taun sebelumnya, dari tahun 2013 sampai tahun berjalan. Informasi SiNOPa sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak dalam hal bisa tahu jumlah pajak yang harus dibayar dan informasi pelunasan pajak Wajib Pajak. informasi yang kami sajikan akurat kok, karena sesuai dengan data yang telah kami kumpulkan dari tahun ke tahun. SiNOPa ini up to date sekali. Wajib Pajak bisa melihat SPPT PBB-P2 mereka sebelum SPPT diedarkan. Jadi nggak usah nunggu SPPT datang, Wajib Pajak bisa tahu jumlah pajak yang harus dibayar. Wajib Pajak juga bisa tahu status pelunasan PBB-P2 mereka. Status pelunasan akan langsung ter update lunas setelah Wajib Pajak membayar pajaknya. Penyajian informai SiNOPa jelas dan rinci kok, sederhana gitu, jadi pasti mudah dipahami." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Pernyataan selanjutnya yang dikemukan oleh Bapak Fikri Laili Ramadan selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan yang mengatakan bahwa :

> "iya, bisa dibilang informasinya sudah lengkap. Karena, informasi yang ada di SiNOPa ini sesuai dengan tujuan penarapan nya terus juga sesuai kebutuhan Wajib Pajak yaitu dapat mengetahui informasi SPPT dari PBB-P2. Terus juga bisa tau sejarah SPPT atau SPPT taun-taun sebelumnya gitu. Informasi SiNOPa akurat sesuai dengan data-data yang telah dikumpulin. Informasinya up to date banget, soalnya bisa tahu sebelum SPPT diedarkan, status pelunasan juga langsung ter update pada menu History SPPT setelah Wajib Pajak membayar pajak. Penyajian informasinya juga sudah jelas dan rinci. (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lain terkait kualitas sistem SiNOPa dinyatakan oleh Saudari Faricha Ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "iya, informasinya lengkap. Rincian informasi SPPT bisa dilihat di SiNOPa sama dengan SPPT yang diedarkan dan selain itu bisa melihat sejarah SPPT. Informasinya bermanfaat untuk kebutuhan wajib pajak,

bisa tahu jumlah pembayaran PBB-P2nya. Informasinya akurat kok. SiNOPa langsung update kalo sudah ada pembayaran, jadinya tepat waktu informasinya. Penyajiannya juga sederhana jadi jelas." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga dikemukan oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

"iya, informasi lengkap dan sesuai kebutuhan wajib pajak. Bisa lihat informasi SPPT tahun yang diingin tahui dan bisa lihat Sejarah SPPT juga. Data informasinya akurat. Informasinya tepat waktu dan up to date karena bisa dilihat sebelum SPPT diedarkan, dan otomatis terupdate status pelunasan. Penyajian informasi diweb jelas sih, mudah dipahami." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya dijelaskan oleh Saudari Devita mayangsari selaku petugas pelayanan yang menyatakan bahwa :

"iya informasinya sudah lengkap. Informasi yang didapatkan itu rincian SPPT tahun yang ingin diketahui dan Sejarah SPPT dari tahun ketahun. Informasinya sesuai kebutuhan Wajib Pajak karena dari rincian SPPT jadi bisa tahu jumlah pajak terhutang mereka kan. Informasinya akurat sesuai SPPT yang diedarkan. Informasinya juga tepat waktu bisa diakses sesuai keinginan dan up to date. Penyajiannya juga baik dan jelas" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat disimpulakan bahwa informasi yang didapatkan dari SiNOPa lengkap sekaligus sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak karena informasi SPPT dan Sejarah SPPT yang ditampilkan sama dengan SPPT yang diedarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Informasi SPPT sangat bermanfaat untuk kebutuhan Wajib Pajak yaitu dengan melihat SPPT, Wajib Pajak dapat mengetahui jumlah Pajak dari PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak. Data informasi yang diperoleh dari SiNOPa ini juga akurat, karena Badan Pendapatan Pendapatan Daerah memasukkan data-data

sesuai dengan data yang telah mereka kumpulkan dari tahun ke tahun. Informasi yang dihasilkan juga *up to date* yaitu untuk Informasi SPPT, Wajib Pajak dapat melihat rincian SPPT sebelum SPPT diedarkan oleh petugas pemungut pajak dan untuk Sejarah SPPT selain menyajikan sejarah SPPT dari tahun 2013 sampai tahun yang berjalan juga menyajikan status pelunasan PBB-P2 yang mana akan otomatis ter *update* "lunas" apabila Wajib Pajak sudah membayarkan pajaknya. Penyajian informasi dalam SiNOPa disajikan dengan baik oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Tampilan data yang disajikan sederhana dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak PBB-P2.

2. Kualitas Sistem

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) merupakan sebuah sistem yang menampilkan informasi SPPT dan Sejarah SPPT yang sekaligus menunjukkan status sudah atau belum terbayarnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Lamongan. Sistem informasi ini sudah dibuat sejak tanggal 1 Agustus 2017 oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan melalui website resmi Pemerintah Kabupaten Lamongan. Namun, baru di publikasikan ke masyarakat terutama wajib pajak pada bulan oktober 2017. Menurut teori kesuksesan sistem oleh DeLone dan McLean, indikator kualitas sistem terdiri dari kemudahan untuk digunakan, fleksibilitas sistem, kecepatan akses, kehandalan sistem, dan keamanan.

Dari hasil penelitan peneliti, penggunaan SiNOPa ini pun mudah, selain tampilan halaman website SiNOPa yang sederhana, wajib pajak pun hanya butuh memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) nya untuk mengakses informasi terkait PBB-P2. Tidak hanya dapat diakses di komputer, sistem ini juga dapat di akses melalui handphone. Hal ini diperjelas oleh Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yang mengungkapkan bahwa :

> "iya mudah digunakan karena caranya mudah dan mayoritas masyarakat kan sudah terbiasa dengan penggunaan internet. SiNOPa fleksibel, bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Selain pakai komputer, juga bisa diakses pakai *handphone* , tapi *handphone* nya harus android dan tentunya ada koneksi internetnya. Kecepatan aksesnya baik. Tidak mudah eror. Kerahasiannya pastinya terjamin" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 maret 2018).

Hal tersebut juga diperjelas oleh Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi, yang menyatakan bahwa:

> "iya sistemnya mudah digunakan karena menu yang ditampilkan pada web SiNOPa sederhana, jadi masyarakat wajib pajak pasti dapat menggunakannya dengan mudah. Lagipula sebagian masyarakat pasti sudah menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari. SiNOPa ini sangat fleksibel, bisa diakses dimanapun dan kapanpun asalkan ada jaringan internet. Dapat diakses selain dikomputer, bisa melalui *handphone*. Akses SiNOPa cepat kok, pada saat diakses bisa langsung memberikan informasi SPPTnya. SiNOPa tidak mudah gangguan tapi tergantung kestabilan internet. Biasanya kalo cuaca buruk, jaringan internet agak terganggu. Keamanan informasi terjamin rahasianya, kan untuk bisa akses harus memasukkan NOP masing-masing Wajib Pajak dan yang tau Wajib Pajak itu sendiri. Kecuali kita sebagai penginput informasi jelas tau juga." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya diungkapkan melalui wawancara dengan Bapak Misbachuddin selaku Kepala Sub Bidang Pendaftaraan dan Pendataan, yang menyatakan bahwa:

> "iya, SiNOPa mudah digunakan, gampang penggunaannya. Pengaksesan SiNOPa itu fleksibel, bisa diakses dimana aja dan kapan aja. Dapat diakses selain di komputer. Bisa lewat *handphone*, laptop, atau tablet. Akses SiNOPa cepat, bisa langusng memberikan informasi SPPT waktu diakses. Jarang terjadi gangguan sih. kalo keamanan informasi ya terjamin aman kerahasaian datanya." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal terkait kualitas sistem SiNOPa juga diperjelas oleh Bapak M. Iqbal selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (*progammer*), yang dalam wawancara mengatakan bahwa:

> "ya, mudah digunakan SiNOPa ini, penggunaan menu nya mudah. Hanya tinggal memasukkan NOP lalu muncul informasi SPPTnya. Kefleksibelannya itu bisa diakses dimana aja dan kapan saja yang penting ada koneksi internetnya. Karena bisa diakses dimana saja jadi jelas bisa diakses selain di komputer. Lewat *handphone* atau laptop bisa. Kecepatan aksesnya baik, informasi SPPT langsung muncul ketika diakses dengan memasukkan NOP tadi. Sebenarnya SiNOPa tidak mudah gangguan tapi kadang kalo jaringan internet dari penyedia internet tidak stabil jadi bikin tidak bisa diakses atau lambat. Kerahasiaan informasi aman, hanya Wajib Pajak yang bersangkutan dan penginput data yang tau." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Fikri Laili Ramadan selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan, yang menyatakan hal sebagai berikut :

> "ya, mudah digunakan. Masyarakat jaman sekarang kan sudah pakai internet kesehariannya jadi pasti mudah dipahami penggunaannya. Iya, bisa diakses dimana aja dan kapan aja. Bisa lewat HP, selain dari komputer. Kecepatan aksesnya sudah baik sih, cepat diakses. Jaringan sistemnya tidak mudah gangguan sih. Kerahasian datanya terjamin aman" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya juga diungkapkan oleh Saudari Faricha ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "ya, mudah digunakan, gampang tinggal masukin NOP saja. Iya bisa diakses dimanapun kapanpun. Bisa diakses lewat HP juga, tapi yang android. Kecepatan aksesnya baik, jaringannya juga baik. keamanan

> informasi terjamin, soalnya bisa dilihat kalo memasukkan NOP WP" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hasil wawancara selanjutnya dijelaskan oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan, yang mengatakan bahwa :

> "SiNOPa mudah digunakan, tampilannya sederhana, jadi wajib pajak mudah paham. Dapat diakses dimanapun kapanpun. Selain komputer, bisa lewat *handphone* yang android. Akses SiNOPa baik, kecepatannya bagus. Jaringan dalam mengakses sejauh ini baik. Rahasia data-data dalam SiNOPa" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan selanjutnya dari Saudari Devita mayangsari yang menyatakan hal sebagai berikut :

> "iya, mudah digunakan kok, gampang tinggal masukin NOP terus muncul informasi SPPTnya. Fleksibel banget, bisa diakses dimana aja kapan aja. Selain lewat komputer bisa pake *handphone* android gitu. Kecepatan aksesnya baik kok, waktu diakses langsung muncul informasi yang dibutuhin. Jaringannya pengaksesan juga sangat baik. kerahasiaan data-data juga terjamin aman, kan cuma bisa dilihat kalo masukin NOP." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari hasil beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem SiNOPa sudah baik, memenuhi indikator kualitas sistem. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara yang mengemukakan bahwa SiNOPa ini mudah digunakan, hanya dengan memasukan Nomor Objek Pajak (NOP) masing-masing Wajib Pajak, Wajib Pajak pun langsung dapat mengakses informasi SPPT dan Sejarah SPT nya. Kefleksibelan SiNOPa juga baik karena sistem ini dapat digunakan dimanapun dan kapanpun yang mana tidak hanya dapat diakses melalui komputer namun juga dapat diakses melalui handphone android, laptop, atau tablet.

Dalam pengaksesan SiNOPa tersebut sangat diperlukan adanya koneksi internet. Koneksi internet yang baik akan mengakibatkan kecepatan akses SiNOPa juga baik yang mana ketika Wajib Pajak memasukkan NOPnya ke dalam SiNOPa, SiNOPa pun bisa langsung memberikan respon penyajian data berupa informasi SPPT secara seketika. SiNOPa selain memiliki kecepatan akses yang cepat, juga tidak mudah mengalami *error*, namun tergantung koneksi internet yang digunakan saat pengaksesan. Kemudian dari segi Keamanan rahasia informasinya, SiNOPa terjamin aman karena hanya bisa diakses jika memasukkan NOP Wajib Pajak yang mana hanya diketahui oleh Wajib Pajak dan pegawai yang bertugas sebagai penginput data-data informasi SPPT Wajib Pajak.

3. Kualitas Pelayanan

Informasi yang disajikan oleh Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) PBB-P2 ini berisi informasi yang diproses dari data yang telah dikumpulkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan dari tahun ketahun sehingga terjamin keakuratan datanya sehingga data yang diperoleh tidak perlu diragukan lagi. Data yang telah diinput oleh pegawai Bapenda dan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak yang disetorkan kepada Bank Jatim diolah dengan baik menjadi suatu informasi yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai Wajib Pajak. Informasi yang diperoleh dalam SiNOPa sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan sesuai dengan keperluan Wajib Pajak.

Pada menu informasi SPPT menampilkan rincian SPPT tahun yang ingin diketahui yang mana rincian SPPT yang ditampilkan sama dengan SPPT yang diedarkan. Informasi yang ada akurat karena berdasarkan SPOP yang telah diberitahukan Wajib Pajak. Sedangkan untuk menu *History* SPPT juga data-datanya diperoleh dari SPOP serta SPPT yang sudah diedarkan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yang menjelaskan bahwa:

> "ya, tentu saja. Informasi yang ada di SiNOPa itu *valid*. Karena, data-data yang ada pada SiNOPa itu sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Data-data yang diinput berdasarkan data yang sudah dikumpulkan. SiNOPa memang dibuat berdasarkan kebutuhan Wajib Pajak terkait SPPT PBB-P2 yaitu bisa lihat informasi SPPT tanpa menunggu edaran dari petugas pemungut pajak dan juga bisa lihat sejarah SPPT. Respon SiNOPa dalam memberikan informasi saat diakses sangat baik, langsung memunculkan informasi saat Wajib Pajak mengaksesnya. Pelayanan dari SiNOPa ini jelas karena bisa tahu SPPT tadi yang mana kalo pas diakses langsung tau jumlah tunggakan pajaknya. Kelengkapan informasi SiNOPa ya informasi SPPT dan sejarah SPPT. Sudah memadahi kareana memang bermanfaat bagi wajib pajak dan kami juga" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diperjelas oleh Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi yang menyatakan bahwa :

> "iya jelas informasinya tidak diragukan, karena sesuai dengan data-data yang sebenarnya. Kalo yang rincian SPPT itu dari data SPOP Wajib Pajak. kalo yang sejarah SPPT selain dari SPOP dan SPPT yang lalu juga dari kerja sama dengan bank jatim. Jadi misal belum lunas, terus wajib pajak bayar ke bank jatim, otomatis langsung ke *update*. SiNOPa ini sesuai keperluan wajib pajak karena mereka bisa liat tunggakan pajak mereka di SiNOPa tanpa nunggu petugas ngedarin. Ketanggapannya baik, wajib pajak yang ingin menggunakannya bisa langsung mengaksesnya sesuai kebutuhan secara segera. Dalam pelayanan mengatasi masalah ya jelas, kan wajib pajak jadi tau jumlah PBB yang harus dibayar. Kelengkapan informasi

> SiNOPa ya tentang SPPT tadi dan sudah memadahi karena selain akurat juga *up to date.* Untuk kami sendiri juga bermanfaat dalam hal penagihan, pada menu sejarah SPPT kami bisa tahu tahun berapa saja yang PBB-P2 wajib pajak yang masih masih belum terbayarkan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Pernyataan lainnya mengenai kualitas pelayanan SiNOPa dijelaskan oleh Bapak Misbachuddin selaku Kepala Sub Bidang Pendaftaraan dan Pendataan yang menyatakan bahwa :

> "iya, terjamin informasinya karena data yang dimasukkan itu valid sesuai data-data yang dikumpulkan. Sesuai keperluan wajib pajak yaitu informasi SPPT yang digunakan untuk tau pajak terhutang mereka tanpa nunggu SPPT edaran. SiNOPa tanggapan respon sistem dalam menampilkan informasi cepat, langsung muncul informasi yang diinginkan saat diakses. Pelayanan dari SiNOPa yaitu berupa informasi SPPT sangat membantu wajib pajak. kelengkapannya baik karena sesuai keperluan wajib pajak. Selain bermanfaat banget buat Wajib Pajak, bermanfaat juga buat kami. Kita jadi tau status pembayaran Wajib Pajak setiap tahunnya, tanpa perlu bongkar-bongkar berkas. Tinggal langsung cari aja di sistem ini" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan yang sama juga dinyatakan oleh Bapak M. Iqbal selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (*programmer*) yang mengatakan bahwa:

> "pelayanan yang diberikan terjamin kualitasnya karena informasinya baik dan tidak diragukan. Karena kami memasukkan data yang valid, sesuai keadaan sebenarnya dari data-data yang telah kami kumpulkan. Iya sesuai keperluan wajib pajak karena dengan SiNOPa mereka bisa tahu jumlah PBB-P2 terhutangnya tanpa menunggu SPPT diedarkan dari petugas pemungut pajak. ketanggapan respon sistem ini bagus kok, kalo ada wajib pajak yang mau menggunakannya maka wajib pajak bisa langsung melihat informasi yang diinginkannya yaitu seperti informasi SPPT atau status pelunasan PBB-P2 mereka. Informasi yang didapatkan itulah yang menjadi pelayanan berkualitas untuk wajib pajak. wajib pajak bisa tau lebih cepat dan jelas. Jadi, kelengkapan dalam memberikan pelayanan sudah memadahi karena dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal terkait kualitas pelayanan juga dikemukakan oleh Bapak Fikri Laili selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan yang dalam jawaban wawancara mengatakan bahwa :

> "iya, kualitas pelayanan dari informasi yang dihasilkan SiNOPa baik, semua datanya terjamin. Sesuai dengan keperluan wajib pajak mengenai informasi pajak terhutang yang tertera pada menu informasi SPPT. Tanggapan respon SiNOPa bagus, kalo ingin mengaksesnya tinggal masukin NOP langsung bisa memproses informasi yang dibutuhkan yaitu informasi SPPT atau sejarah SPPT. Pelayanan yang diberikan jelas bisa mengatasi masalah wajib pajak yaitu bisa tau informasi SPPT. Kelengkapan SiNOPa berisikan informasi SPPT untuk mengetahui jumlah pajak dan sejarah SPPT untuk tau status pelunasan. Dari hal itu pastinya sudah memadahi karena tujuan dibuatnya memang untuk menampilkan informasi SPPT." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya diungkapkan oleh Saudari Faricha ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Pelayanan dari SiNOPa itu berupa informasi SPPT sama status pelunasan PBB-P2. Informasinya jelas dan valid. Pelayanan yang dihasilkan sesuai keperluan wajib pajak tentang SPPT, sama isinya kayak SPPT yang diedarin. SiNOPa kalo diakses langsung muncul informasinya yang dicari, tinggal masukin NOP aja langsung keluar. Ya bisa mengatasi masalah wajib pajak, jadi pas akses informasi SPPT/sejarah SPPT bisa tahu tahun berapa tunggakan PBB-P2 yang belum dibayar. Sudah lengkap sih informasinya. Fasilitasnya ya informasi SPPT sama sejarah SPPT." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal lainnya juga dikemukakan dalam wawancara dengan Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "jaminan pelayanannya baik, karena informasi yang ditampilkan dimasukkan dengan sangat valid sesuai yang sebenarnya. Sesuai keperluan wajib pajak yaitu wajib pajak bisa melihat pajak yang terhutang. Tanggapan respon dalam memberikan informasi cepat, wajib pajak bisa langsung melihat informasi yang mau diketahui. Pelayanan informasinya jelas dan dapat segera dimanfaatkan. Bentuk SiNOPa dalam memberikan pelayanan ya informasi SPPT itu.

> Memadahi kok, karena sudah valid dan bermanfaat." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya oleh Saudari Devita mayangsari yang dalam wawancara mengemukakan bahwa :

> "pelayanan berupa informasi pada web SiNOPa terjamin kualitasnya, nggak diragukan karena valid datanya. Iya, sesuai keperluan wajib pajak terkait PBB-P2. Respon akses SiNOPa baik dan cepat, ketika diakses langsung muncul informasi yang diinginkan. Jelas bisa mengatasi masalah wajib pajak yaitu dalam hal mengetahui jumlah pajak terhutang. Kelengkapan dalam memberikan pelayanan berupa informasi SPPT dan sejarah SPPT dan sejauh ini sudah memadahi." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai Bapenda, SiNOPa ini dalam hal kualitas pelayanan sudah memenuhi indikator kesuksesan sistem menurut DeLone dan McLean. Indikator kualitas pelayanan terdiri dari jaminan, empati, kecepatan respon, kehandalan layanan, dan ada bukti langsung. SiNOPa memenuhi indikator kualitas pelayanan pada suatu sistem. Selain data yang diberikan valid dan sesuai kondisi sebenarnya sehingga tidak diragukan, sistem informasi ini juga memberikan respon atau tanggapan yang langsung.

Ketika masyarakat sebagai wajib pajak membutuhkan informasi SPPT PBB-P2 dapat langsung mencarinya pada SiNOPa dan SiNOPa pun langsung menampilkan informasi yang dibutuhkan, Wajib Pajak pun dapat segera menggunakan informasi yang didapatkannya. Kelengkapan menu informasi SPPT dan History SPPT pada SiNOPa sudah disajikan dengan baik dan sangat bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai Wajib Pajak. Selain masyarakat sebagai Wajib Pajak, sistem ini juga dapat

digunakan oleh pejabat-pejabat Bapenda untuk melihat status pembayaran PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak di seluruh Kabupaten Lamongan.

Apabila saat pejabat atau pegawai Bapenda memeriksa History SPPT seorang Wajib Pajak dan terdapat PBB-P2 yang masih terhutang dan sudah lewat masa jatuh tempo, maka pejabat atau petugas tersebut dapat memerintahkan petugas pemungutan pajak untuk menagih PBB-P2 ke Wajib Pajak yang bersangkutan. Adanya sistem ini membantu masyarakat sebagai Wajib Pajak untuk mengetahui jumlah pembayaran PBB-P2 serta status pembayaran PBB-P2, juga membantu Bapenda untuk memonitoring penerimaan atau status pembayaran PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak di Kabupaten Lamongan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh suatu Organisasi dalam memberikan pelayanannya. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan merupakan salah satu organisasi Pemerintah yang senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan yang terbaik bagi masyarakat dan Wajib Pajak. Pembuatan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu usaha Bapenda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sistem ini diharapkan dapat membuat pelayanan publik di Bapenda lebih efektif dan efisien. Diharapkan bermanfaat bagi masyarakat sebagai Wajib Pajak dan bermanfaat pula bagi

Bapenda. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang menggambarkan kualitas pelayanan publik Bapenda sudah berkualitas atau belum adalah :

a. *Tangiable* (Wujud/Bentuk)

Bentuk pelayanan yang diberikan Bapenda sudah baik, hal ini terlihat dari penampilan petugas pelayanannya yang rapi serta sopan dalam melayani Wajib Pajak. Tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan juga nyaman dan rapi. Bapenda menyiapkan tempat duduk untuk Wajib Pajak yang menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan. Proses pelayanan yang diberikan pun disampaikan dengan bahasa yang baik dan jelas serta mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Hal ini diperjelas oleh Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang mengatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan disini sejauh ini dapat dikatakan sudah memuaskan, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan tepat untuk masyarakat utamanya wajib pajak. Ya, dalam hal berpakaian petugas disini berpakaian rapi dan sopan. Tempat pelayanan yang disediakan nyaman dan rapi. Proses pelayanan dan disampaikan dengan jelas, jadi wajib pajak pasti paham. Ya tentu mereka harus disiplin dalam menjalankan tugas, ada SOPnya. Untuk permohonan pelayanan, semua yang membutuhkan pelayanan diperbolehkan mengajukan permohonan pelayanan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Bapenda. Alat bantu yang tersedia ada komputer di tempat pelayanan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya juga diperjelas oleh Saudari Faricha Ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "pelayanan disini inshaallah sudah baik dan berkualitas. Kami memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Iya, petugas-petugas pelayanan seperti saya ini berpakaian rapi dan sopan. Nyaman

> dan rapi kok tempat pelayanannya, ada tempat duduk yang disediakan buat wajib pajak yang nunggu antrian pelayanan. Iya, proses pelayanan mudah, tingal langsung datang saja menuju ke petugas pelayanan sesuai antrian. Iya, memang harus disiplin, kalo nggak disiplin nanti pelayanannya kacau terus dapat sanksi pula. Akses permohonan pelayanan mudahlah, semua bisa melakukan permohonan pelayanan. Alat bantu ada, komputer." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Saudari Widia ratna selaku petugas pelayanan, yang mengatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan disini bagus kok, informasi-informasi yang kami berikan buat wajib pajak sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Iya, pakaian kami rapi dan sopan. Tempat pelayanan nyaman, tersedia kursi-kursi tunggu buat mereka. Proses pelayanan kami berikan dengan baik dan jelas. Ya tentu semua petugas pelayanan harus disiplin dan tepat waktu waktu ngasih pelayanan. Nanti kalo gak disiplin dapet sanksi. Akses permohonan pelayanan sesuai dengan syarat ketentuan yang ada, semua wajib pajak dapat melakukan permohonan kalo memenuhi syarat tersebut." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal mengenai wujud pelayanan Bapenda juga dijelaskan oleh Saudari Devita mayangsari selaku petugas pelayanan, yang menyatakan bahawa :

> "kualitas pelayanan disini tentunya baik dan berkualitas, kami ngasih pelayanan disini dengan sebaik mungkin biar wajib pajak puas dengan pelayanan kami. Ya, pakaian kami rapi-rapi dan sopan kok. Tempat pelayanan kami juga nyaman, rapi, dan teratur buat wajib pajak yang nunggu antrian. Proses pelayanannya mudah dipahami, kami sampaikan dengan kata-kata yang mudah dipahami. Ya, wajib disiplin disini biar pelayanan memuaskan. Akses permohonan pelayanan, siapapun bisa meminta pelayanan. Alat bantu nya komputer." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Berdasarkan beberapa wawancara dengan pegawai Bapenda, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dari segi wujud/bentuk nya sudah baik. Wujud disini meliputi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Selain, didukung oleh penampilan petugas pelayanan yang

baik dan sopan agar pantas dilihat serta tersedia tempat pelayanan yang nyaman, petugas pelayanan juga sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Petugas pelayanan langsung memproses permohonan pelayanan oleh Wajib Pajak yang mana dalam proses pengajuan permohonan pelayanan pun mudah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Adapun alat bantu yang digunakan di tempat pemberian pelayanan di Bapenda adalah komputer. Untuk mencari data-data atau informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak, petugas pelayanan menggunakan komputer sebagai tempat penyimpan data-data Wajib Pajak secara digital agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

b. *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan Bapenda dalam memberikan pelayanan publik sudah baik. Kehandalan ini meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan segera, akurat, dan memuaskan. Petugas pelayanan ketika akan memberikan hasil pelayanan kepada Wajib Pajak, akan memeriksanya kembali terlebih dahulu untuk mengantisipasi kesalahan atau informasi yang salah. Standar pelayanan yang diberikan juga sudah baik sesuai dengan SOP yang diatur dan diterapkan oleh Bapenda. Hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang mengatakan bahwa :

> "Dalam memberikan pelayanan kan memang harus handal, kalo tidak handal ya tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Petugas pelayanan harus cermat dalam memberikan pelayanan, mereka harus cermat agar tidak terjadi kesalahan pada saat memberikan pelayanan.

> Standar pelayanan kita sudah baik dan jelas. Dalam hal menggunakan alat bantu, komputer, tentunya harus mahir dan ahli. Kalau nggak bisa gunain gimana bisa bantu wajib pajak yang perlu pelayanan menggunakan komputer" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya dijelaskan oleh Saudari Faricha ayu selaku petugs pelayanan yang menyatakan bahwa :

> "Pelayanan yang kami berikan selalu kami usahakan sesegera mungkin agar wajib pajak tidak terlalu lama menunggu. Untuk kecermatan, sebelum memberikan hasil pelayanan kepada wajib pajak, kami selalu mengeceknya agar tidak ada kesalahan. Standar pelayanan kita baik kok, dan jelas sesuai yang diperaturan. Kami semua sebagai petugas pelayanan sudah mahir dan ahli dalam menggunakan komputer." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga dinyatakan oleh Saudari Widia ratna selaku petugas pelayanan yang menjelaskan hal sebagai berikut :

> "Kehandalannya dalam pelayanan yang kami berikan, kami berusaha ngasi pelayanan dengan cepat dan akurat biar wajib pajak cepat dapat info yang benar. Iya cermat, kalo ada kesalahan bisa kacau. Standar pelayanan kami baik dan jelas, memuaskan sih menurut saya. Petugas pelayanan disini udah mahir dan ahli pake komputer." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan berikutnya dikemukanan oleh Saudari Devita mayangsari selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Dalam hal memberikan pelayanan, kemampuan kita sudah baik, cepat kok langsung kami proses. Kecermatan sudah pasti ada, biar gak ada informasi yang salah. Standar pelayanan disini sudah sangat baik, jelas juga. Sudah bisa pakai komputer dengan ahli semua." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan Bapenda dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dilakukan dengan segera dan cermat. Hal

ini karena standar pelayanan yang juga sudah baik, sehingga hasil pelayanan dalam segi kehandalan pun juga baik. Para petugas pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan yaitu komputer pun, petugas pelayanan sudah ahli dan mahir.

c. *Responsivness* (Ketanggapan)

Ketanggapan Bapenda dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Ketanggapan disini meliputi keinginan para petugas/pegawai untuk membantu para pelanggan yaitu masyarakat sebagi Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang tanggap. Dalam wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, menjelaskan bahwa :

> "Ketanggapan petugas pelayanan disini sudah baik. Mereka selalu merespon setiap wajib pajak yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan diberikan satu persatu kepada wajib pajak sesuai urutan antrian/permohonan wajib pajak. ya, pelayanan diberikan dengan sesegera mungkin. Pelayanan yang diberikan harus cepat, tepat dan cermat biar wajib pajak dapat data yang valid. Sudah pasti petugas pelayanan disini sebisa mungkin harus ngasih pelayanan dengan tepat waktu, gak boleh bikin wajib pajak nunggu lama. Semua keluhan wajib pajak juga direspon dengan baik dan jelas oleh petugas pelayanan, kan memang tugasnya." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya juga dinyatakan oleh Saudari Faricha ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "kami selalu merespon semua wajib pajak yang ingin diberi pelayanan. Kalo ada yang datang langsung kami layani, sesuai urutan antrian. Semua pelayanan yang kami berikan inshallah sudah cepat, tepat, dan cermat terus juga tepat waktu. Semua keluhan pasti kita respon semua, kami bantu semaksimal mungkin karena memang itu tugas kami." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga dijelaskan oleh Saudari Widia ratna selaku petugas pelayanan yang menjelaskan bahwa :

> "Ya, sebagai petugas pelayanan, kalo ada wajib pajak yang datang ke tempat pelayanan langsung kami layani satu persatu sesuai urutan. Ya, pelayanan yang kami berikan sebisa mungkin cepat. Untuk ketepatan, inshallah tepat karena kami cek dulu sebelum diberikan. Ya, kami berusaha selesaiakan dengan baik buat setiap pelayanan yang kami berikan supaya ngga ada kesalahan. Iya, langsung kami proses permintaan wajib pajak saat itu juga. Semua keluhan kami respon" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan berikutnya oleh Saudari Devita mayangsari yang menjelaskan bahwa :

> "soal ketanggapan, ya selalu kami respon setiap wajib pajak yang pingin dapat pelayanan. Pelayanan yang kami berikan cepat. Tepat juga, kan emang harus tepat, kalo nggak tepat ya salah. Cermat juga biar tidak ada yang salah. Tepat waktu iya, karena langsung di proses. Iya semua keluhan dari wajib pajak, kami respon dengan baik dan segera." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Petugas pelayanan Bapenda selalu merespon setiap Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan diberikan satu persatu kepada Wajib Pajak sesuai dengan urutan permohonan pelayanan Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan pun diberikan secara cepat sehingga Wajib Pajak tidak perlu menunggu terlalu lama. Pelayanan yang diberikan pun juga tepat dan cermat sesuai dengan permohonan Wajib Pajak. Begitu pula dalam ketepatan waktu pemberian pelayanan, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu, langsung memberikan pelayanan pada setiap keluhan Wajib Pajak pada permohonan pelayanannya.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan pemberian pelayanan oleh petugas pelayanan diberikan sesuai waktu pelayanan yang diatur dan diterapkan oleh Bapenda. Waktu pelayanan di Bapenda yaitu dari hari senin – jum'at pukul 07.30 samapai 15.00 WIB. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Proses pelayanan Bapenda tidak terdapat pemungutan biaya sama sekali, hal ini dibuktikan oleh hasil wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan , yaitu sebagai berikut :

> "Ya, ketepatan waktunya terjmain karena para petugas pelayanan memberikan waktu pelayanan sesuai dengan aturan waktu yang berlaku. Tidak ada, disini semua pelayanan yang kami berikan itu ngga ada biaya sama sekali, gratis. Kelegalitasan pelayanan kami juga terjamin, jelas legal karena kami juga organisasi pemerintah yang legal kan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diungkapkan oleh Saudari Faricha ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan sudah kami usahakan selalu tepat waktu. Jadi jalo ada yang mau diberi pelayanan langsung kami tanggapi terus pelayanan langsung kami proses. Waktu pelayanan Bapenda itu dari jam setengah 7 pagi sampai jam 3 sore. Nah dijam-jam itu kalo selain waktu istirahat selalu kami layanai dengan segera. Nggak ada biaya apapun disini. Pelayanannya jelas terjamin lah legalitasnya, semua pelayanan dan informasi disini asli dan sesuai dengan kondisi sebenarnya." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya juga dijelaskan oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan, yang mengatakan bahwa :

> "Ya, kita ngasi pelayanan tepat waktu, kalo ada yang datang langsung dilayani kalau datang di jam-jam pelayanan. Nggak dipungut biaya sama sekali disini, karena emang nggak boleh. Kita kan disini sebagai perantara wajib pajak untuk tahu informasi pajak atau kewajiban perpajakannya. Pajak sendiri kan disetor langsung ke kas negara melalui bank yang ditunjuk yaitu Bank Jatim, bayar nya nggak disini. Legalitas pelayanan ya terjamin, informasi dari hasil pelayanan disini baik dan kami berikan sebenar-benarnya" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan selanjutnya yaitu wawancara dengan Saudari Devita mayangsari selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "ya, kita semaksimal mungkin berusaha tepat waktu dalam memberi pelayanan. Nggak ada, nggak ada pemungutan biaya sama sekali dalam pelayanan disini, gratis. Ya, terjamin legalitasnya, masak nggak legal, kan kita organisasi pemerintah." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan pun tidak terdapat pemungutan biaya sama sekali. Masyarakat sebagai Wajib Pajak siapa saja dapat melakukan permohonan pelayanan tanpa dipungut biaya apapun karena memang pelayanan yang diberikan tidak boleh memungut biaya apapun. Pajak yang akan dibayar oleh Wajib Pajak pun langsung disetor ke Bank Jatim. Walaupun tanpa biaya, pelayanan yang diberikan dapat dijamin legalitasnya atau keasliannya.

e. *Empathy* (Empati)

Empati dalam hal ini merupakan suatu tindakan yang diberikan oleh petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak melalui komunikasi yang baik dan cara petugas pelayanan memahami dan menjawab keperluan Wajib Pajak. Empati dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan,

komunikasi yang baik, perhatian kepada individu, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dibutuhkan dalam sebuah pelayana agar memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dalam proses pelayanan. Empati pada pelayanan di Bapenda oleh petugas pelayanannya sudah tegrolong cukup baik, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang mengatakan bahwa :

> "Ya, tentu kami sangat memprioritaskan wajib pajak dalam memberikan pelayanan karena memang tempat pelayanan yang tersedia untuk melayani wajib pajak. Sikap petugas pelayanan saya lihat sudah baik, mereka ramah dalam dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak. Mereka juga menjelaskan pelayanan dengan sopan santun yang baik. Ya tentu, petugas pelayanan harus menghargai dan melayani semua wajib pajak karena mereka itu costumer kita." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya dikemukakan oleh Saudari Faricha Ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Ya, karena kepentingan wajib pajak memang sudah menjadi prioritas utama kami. Kami memberikan pelayanan dengan baik dan jelas. Ya, kami menyampaikan pelayanan dengan ramah. Kalau nggak ramah nanti wajib pajak ikuta nggak ramah dong. Ya, kami memberikan pelayanan juga dengan sopan. Ya, semua wajib pajak kami layani kalo memang masih dalam waktu pelayanan" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diperjelas oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Komunikasi kami kepada wajib pajak kami lakukan dengan jelas, maksudnya seperti kami menanyai dengan runtun ada keperluan apa dan apa yang mereka inginkan. Kami selalu memprioritaskan kepentingan mereka jelas. Kami berusaha selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, biar wajib pajak pun nyaman. Ya tentu, kita pasti selalu menghargai mereka dan melayani apapun keperluan mereka." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Pernyataan serupa juga dijelaskan oleh Saudari Devita Mayangsari, yang mengatakan bahwa :

> "ya tentu kami memproritaskan wajib pajak, kan emang sudah tugas kami. Kami ngasih pelayanan dengan sikap yang baik biar wajib pajak juga nyaman. Ya bisa dibilang kami ramah, kan memang harus seperti itu. Sopan juga pastinya iya, kayak ngasih penjelasan itu pakai bahasa yang mudah diimengerti wajib pajak biar mereka paham. Ya tentu kami layani semua dan kami hargai semua, karena memang sudah jadi tugas saya" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Dari hasil beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa tindakan yang dilakukan petugas pelayanan untuk membangun keempatian dalam pelayanan yaitu antara lain; memprioritaskan Wajib Pajak, memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, menanggapi keluhan Wajib Pajak dengan ramah, dan selalu bersikap sopan dan santun pada apapun kondisi yang dihadapi. Menghargai setiap permohonan Wajib Pajak dan melayani mereka dengan bahasa yang baik serta memberi penjelasan terkait informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak dengan bahasa atau kata-kata yang mudah di mengerti oleh Wajib Pajak.

Salah satu usaha Bapenda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya adalah menerapkan SiNOPa. SiNOPa adalah Sistem Informasi Nomor Objek Pajak yang dibuat untuk membantu pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan terkait SPPT dan status pembayaran Wajib Pajak yang bersangkutan. Sejak adanya SiNOPa ini kualitas pelayanan publik di Bapenda mengalami peningkatan. Wajib Pajak lebih mudah mengetahui jumlah pajak terhutangnya tanpa

menunggu SPPT diedarkan dan dapat mengetahui status pembayaran PBB-P2 sehingga pada aspek pelunasan PBB-P2 pun meningkat karena Wajib Pajak dapat mengetahui jumlah pajak terhutang mereka lebih cepat. Bagi Bapenda sendiri juga selain dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan tepat kepada Wajib Pajak, Bapenda juga lebih mudah mengetahui status pembayaran PBB-P2 Wajib Pajak yang sudah lunas atau belum.

5. Peran Sistem Informasi Nomor Objek PBB-P2

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) yang diterapkan oleh Bapenda memiliki beberapa peran yang bagi Bapenda. Adanya sistem informasi nomor objek pajak ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam administrasi perpajakannya. SiNOPa ini diterapkan untuk membantu Wajib Pajak dalam mengetahui pajak terhutang PBB-P2 nya dengan lebih cepat. Peran SiNOPa berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan 3 (tiga) peran SiNOPa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda. Ketiga peran tersebut adalah sebagai pendukung kegiatan operasional, sebagai penunjang kinerja organisasi dan sebagai penyalur informasi yang lebih cepat. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi, yang mengatakan bahwa :

> "Perannya itu pertama, membantu Wajib Pajak untuk mengetahui informasi pajak terhutang PBB-P2 mereka lebih cepat. Kan biasanya kalo mau tahu jumlah pajak PBB nya harus nunggu SPPT diedarin dulu kan, nah lewat SiNOPa bisa tau lebih dulu tanpa nunggu diedarin. Kalo buat Bapenda sendiri, mempercepat kegiatan operasional pegawai dalam hal penagihan PBB-P2 baik dalam hal waktu maupun

> tenaga. Dalam SiNOPa kan dapat terlihat sejarah SPPT yang mana juga menampilkan tahun mana saja yang belum lunas. Biasanya para pegawai harus membongkar berkas-berkas dulu untuk tahun-tahun berapa yang belum lunas. Lewat SiNOP, tinggal masukin NOP langsung muncul daftarnya. Pekerjaan mereka juga jadi lebih teliti, soalnya kalo masukin data ke sistem nggak teliti nanti data/informasinya salah, wajib pajak yang mengakses jadi dapat data yang salah." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Misbachuddin selaku Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan yang mengatakan bahwa :

> "Peran SiNOPa dalam meningkatkan kualitas publik kita itu kayak membantu kegiatan kerja pegawai lebih cepat dan rinci. Misal dalam hal penagihan, pegawai nggak perlu bongkar-bongkar berkas buat cari data/informasi SPPT wajib pajak. Apalagi kalo berkas-berkasnya terpisah. Di SiNOPa rincian SPPTnya sudah lengkap jadi kan bisa hemat waktu dan tenaga dalam prosesnya. terus dengan adanya SiNOPa ini dari aspek pelunasan PBB-P2 juga lebih cepat, penghimpun PBB-P2 kita meningkat jadi berperan sekali dalam peningkatakan kinerja organisasi. Kita juga jadi lebih mudah untuk memonitoring status pembayaran/pelunasan PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak karena kita juga kerja sama dengan Bank Jatim. Jadi kalo ada yang membayar langsung terupdate slunas di SiNOPa Untuk penyalur informasi, jelas cepat karena bisa liat SPPT nya sebelum diedarkan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa peran SiNOPa dalam mendukung kegiatan operasional Bapenda adalah dalam hal penagihan pajak. Pegawai Bapenda menghemat waktu dan tenaga dalam hal penagihan PBB-P2 karena melalui SiNOPa, pegawai Bapenda dapat menemukan data-data atau informasi terkait SPPT Wajib Pajak lebih cepat dan rinci tanpa perlu membongkar berkas-berkas. SiNOPa juga memudahkan Bapenda untuk memonitoring status pembayaran atau pelunasan PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak, karena SiNOPa akan otomatis ter-update lunas ketika Wajib Pajak sudah membayarkan pajak

terhutangnya. Kemudian perannya dalam penunjang kinerja organisasi adalah pegawai Bapenda termasuk petugas pelayanan juga menjadi lebih cepat dalam memberikan pelayanan ke Wajib Pajak serta menjadi lebih teliti dalam mengolah data. Lebih teliti ini dikarenakan informasi yang tertera di SiNOPa ini harus akurat, jika ada kesalahan dalam memasukkan data, Wajib Pajak maupun Bapenda akan dirugikan karena kesalahan informasi yang disajikan nantinya.

6. Faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) sebagai upaya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan untuk meningkat kualitas pelayanan publik nya terdapat hambatan serta pendukung. Sistem informasi ini dibuat untuk membantu masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam memperoleh informasi tekait SPPT, pajak terhutang, dan Sejarah SPPT masing-masing Wajib Pajak serta untuk menunjang kinerja pegawai atau organisasi (Bapenda). Faktor penghambat disini tidak hanya berasal dari dalam tapi dapat didapat dari luar atau dari masyarakat dan lingkungannya. Adapun faktor pendukung yang didapatkan berasal dari masyarakat sebagai wajib pajak yang juga sebagai pengguna dari SiNOPa ini.

a. Faktor Penghambat Penerapan SiNOPa

Faktor penghambat yang ditemui dalam penerapan SiNOPa ini menurut hasil penelitian peneliti adalah terbengkalai akses jarak jauh

pelosok desa, kurangnya sosialisasi, jaringan internet, dan faktor kurangnya pemahaman tentang teknologi. Masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai Wajib Pajak pada pelosok desa belum mengetahui adanya SiNOPa ini karena tempat tinggal mereka yang jauh. Karena sosialisasi saat ini baru hanya diadakan pada saat Wajib Pajak berkunjung ke tempat pelayanan di Bapenda, sehingga mereka yang bertempat tinggal jarak jauh tidak mengetahuinya. Hambatan ini diungkapkan oleh Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, yang mengatakan bahwa :

> "Hambatannya saat ini itu belum tersebarnya SiNOPa secara menyeluruh, masih ada beberapa wajib pajak yang belum tahu adanya SiNOPa, yang belum tau itu kebanyakan mereka tinggal dipelosok jadinya akses untuk ke kota jauh dan mereka jarang datang ke Bapenda serta di beberapa desa. Karena kita masih memberi sosialisasi hanya pada saat wajib pajak datang kemari jadi ya kurang menyebar tapi kedepannya kami akan mengirim petugas lapangan untuk mensosialisasikannya ke pelosok-pelosok" (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi, yang mengatakan bahwa :

> "Hambatannya masih belum semua masyarakat tau tentang SiNOPa ini karena dari kami pun sosialisasinya belum menyeluruh sampai ke pelosok-pelosok karena sistem ini juga masih baru, kedepannya kami akan mensosialisasikan lebih menyeluruh. Terus hambatan lainnya di jaringan internet, kadang kalo ada gangguan dari pusat jaringannya eror jadi nggak bisa akses". (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Penjelasan lainnya juga dijelaskan oleh Bapak M.Iqbal selaku Staf Bidang Pajak Dasa Penetapan (programmer), yang menyatakan bahwa :

> "Hambatannya kalo bagi saya sih di jaringan internet, kalo ada gangguan dari penyedia jaringan internet kan jadinya nggak bisa akses

> gitu. Tapi nggak sering sih,paling kalo lagi hujan deres gitu suka gangguan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Hal terkait hambatan penerapan SiNOPa ini juga diungkapkan oleh Bapak Fikri Laili selaku Bidang Pajak Dasar Penetapan, yang mengatakan bahwa :

> "Hambatan dari penerapan sejauh ini itu di jaringan internet, kadang kalo lagi gangguan dari pusat jadi terputus jaringan internetnya jadi tidak bisa mengakses SiNOPa." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Selain itu hal ini juga diungkapkan oleh Saudari Faricha Ayu selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Hambatannya kalo bagi saya pertama jaringan internet, kalo ada gangguan dari pusat jadi nggak bisa akses dan juga menurut wajib pajak yang datang bilang kalo di desa-desa gitu suka susah sinyal gitu jadi agak kesulitan buat akses SiNOPa. Terus hambatannya lainnya masih ada beberapa masyarakat yang belum biasa tentang penggunaan sistem informasi. Jadi harus dikasih sosialisasi secara perlahan sampai paham bagaimana cara menggunakan SiNOPa". (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Penjelasan lainnya juga dinyatakan oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan, yang mengatakan bahwa :

> "Hambatan sih ya jaringan internet kadang nggak stabil. Terus beberapa wajib pajak tuh kurang pengetahuan tentang teknologi jadi agak kagok pakai sistem kayak SiNOPa ini, tapi pas dikasih sosialisasi dengan baik, mereka lama-kelamaan bisa paham kok. Terus juga masyarakat wajib pajak yang di desa-desa juga masih belum tau sistem ini soalnya sementara ini sosialisasi baru disini ajakan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan selanjutnya dijelaskan oleh Saudari Devita mayangsari selaku petugas pelayanan yang mengatakan bahwa :

> "Hambatannya kadang kesusahan ngasih sosialisasi kalo wajib pajaknya masih awam sama teknologi. Walaupun sekarang pemakaian teknologi dan internet udah dipakai sehari-hari tapi pasti masih ada

> beberapa masyarakat yang belum terbiasa pakai, bisa jadi karena emang sehari-hari jarang pakai teknologi/internet atau biasanya karena faktor jaringan internet yang kurang stabil di daerahnya, biasanya didesa-desa jaringan internetnya kurang stabil. Jadi perlu kesabaran buat ngasih sosialisasi sampai wajib pajak paham." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selain akses pelosok desa yang menjadi hambatan, hambatan lainnya adalah mengenai jaringan internet, kadang terjadi gangguan koneksi dari pusat atau penyedia koneksi internet sehingga SiNOPa tidak dapat diakses. Kemudian juga hambatan jaringan internet pada beberapa pelosok desa di Kabupaten Lamongan masih ada yang jaringan internetnya belum ada atau belum memadahi sehingga, wajib pajak yang dipelosok desa belum bisa mengakses SiNOPa tersebut. Kemudian kepahaman teknologi wajib pajak, walaupun pada jaman ini sistem dan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat tetapi terdapat beberapa masyarakat yang kurang dapat memahami dan menggunakan sistem informasi yang benar.

b. Faktor Pendukung Penerapan SiNOPa

Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berasal dari inovasi sistem informasi PBB-P2 yang diterapkan oleh Bapenda, yaitu SiNOPa serta masyarakat sebagai Wajib Pajak. Adanya SiNOPa ini diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak untuk mengetahui informasi PBB-P2 mereka, namun perlu tanggapan yang baik dari masyarakat sebagai Wajib Pajak kepada sistem informasi tersebut. Untuk Bapenda sendiri diharapkan

SiNOPa ini dapat meningkat kinerja pegawai sehingga pelayanan pun meningkat. Hal mengenai faktor pendukung dijelaskan melalui wawancara dengan Bapak Hery Pranoto selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang mengatakan bahwa :

> "faktor pendukung kalo dari dalam yaitu dari Bapenda sendiri, keaktifan pegawai dalam menerapkan dan mensosialisasikannya. Kalo dari dalam ya masyarakat wajib pajak nya, kalo mereka menerima penerapan SiNOPa ini dan menggunakannya berarti tujuan kita tercapai". (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Satriyo Wibowo selaku Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi,yang mengatakan bahwa :

> "Kalo fakor pendukung ya masyarakat wajib pajak, kalo mereka antusias dengan SiNOPa ini ya berarti penerapannya menghasilkan hasil yang bermanfaat." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya diungkapkan juga oleh Bapak M. Iqbal selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetapan (*programmer*) yang mengatakan bahwa :

> "keaktifan pegawai bisa termasuk faktor pendukung kayaknya, jadi kalo pegawai menerapkannya dengan baik seperti teliti dalam masukin data nanti SiNOPa ini juga jadi dipercaya oleh wajib pajak." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Pernyataanya tersebut juga diperkuat oleh Bapak Fikri Laili selaku Staf Bidang Pajak Dasar Penetepan, yang mengatakan bahwa :

> "faktor pendukungnya dari masyarakat, kalo masyarakat mendukung dan menerima SiNOPa ini ya sistem ini berhasil diterapkan dan bermanfaat. Terus dari pegawai juga, utamanya petugas pelayanan, kalo mereka dapat mensosialisasikan SiNOPa dengan baik dan jelas, masyarakat wajib pajak akan mengetahui dan tahu cara penggunaannya juga." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Hal lainnya dinyatakan oleh Saudari Faricha Ayu selaku petugas pelayanan yang menjelaskan bahwa :

> "SiNOPa ini faktor pendukungnya yang pertama dari masyarakat sebagai wajib pajak, sejauh ini banyak masyarakat yang antusias menggunakannya setelah kami beri sosialisasi, karena mereka dapat mengetahui informasi SPPT sebelum diedarkan jadi mereka antusias menggunakannya. Mereka jadi tahu pajak terhutangnya lebih awal, jadi bisa bayar pajak lebih cepat juga kan." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Penjelasan lainnya dinyatakan oleh Saudari Widia Ratna selaku petugas pelayanan yang menyatakan bahwa :

> "faktor pendung yang pertama masyarakat sendiri, tanpa mereka penerapan SiNOPa ini tidak akan berhasil. Tapi sudah banyak yang antusias kok ketika kami beritahu mengenai sistem ini." (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018)

Penjelasan selanjutnya juga diungkapkan oleh Saudari Devita Mayangsari selaku petugas pelayanan, yang mengatakan bahwa :

> "faktor pendukung kalo dari dalam sendiri yaitu menurut saya dari pegawai penginputan data informasi, ketelitian informasi diperlukan biar wajib pajak percaya dan antusias menggunakan sistem ini.". (wawancara dilakukan pada tanggal 26 Maret 2018).

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai Bapenda dapat disimpulkan bahwa sejak ada SiNOPa masyarakat sebagai Wajib Pajak lebih antusias dalam membayar PBB-P2 karena tanpa menunggu edaran SPPT PBB-P2, Wajib Pajak dapat mengetahui nya terlebih dahulu melalui SiNOPa. Namun juga terdapat Wajib Pajak yang belum memahami SiNOPa, salah satu faktor karena akses jarak jauh yang sudah dijelaskan atau karena kurangnya pemahaman teknologi oleh Wajib Pajak.

Faktor pendukung lainnya berasal dari Bapenda itu sendiri, penerapan SiNOPa merupakan cara Bapenda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kesuksesan sistem informasi tersebut didukung oleh keaktifan pegawai baik dari proses penginputan maupun proses sosialisasi. Pegawai di Bapenda, khususnya petugas pelayanannya dalam memberikan pelayanan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat dengan memberikan sosialisasi terkait SiNOPa dengan baik dan jelas. Pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan masyarakat menggambarkan kualitas pelayanan publik yang baik.

C. Pembahasan

1. Kualitas Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah sebuah sistem informasi yang dibuat dan diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Sistem informasi ini dibuat untuk memberikan informasi berupa informasi SPPT PBB-P2 tiap tahunnya dan *History* SPPT PBB-P2. Pengguna dari sistem informasi ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai Wajib Pajak, sedangkan spesialis sistem informasi ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagai *Programmer*. Sistem informasi ini dibuat dengan tujuan agar masyarakat sebagai wajib pajak mendapatkan informasi yang berkualitas serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda. Dengan sistem

informasi ini, masyarakat dapat mengetahui jumlah pembayaran PBB-P2 melalui menu Informasi SPPT pada SiNOPa dan mengetahui sejarah SPPT serta mengetahui sudah lunas atau belumnya PBB-P2 tiap tahunnya melalui menu *History* SPPT di SiNOPa.

Penerapan SiNOPa ini masih tergolong baru, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui penggunaan sistem ini. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi terutama untuk masyarakat di pelosok desa. Sosialisasi mengenai SiNOPa ini dilakukan di Bapenda pada saat masyarakat datang kesana, sehingga masyarakat terutama yang berada di pelosok desa belum mengetahui sistem informasi dan memanfaatkannya sehingga tujuan dari penerapan sistem informasi ini belum sepenuhnya tercapai. Masyarakat sebagai Wajib Pajak yang belum mengetahui sistem ini dalam hal mengetahui jumlah PBB-P2 masih harus menunggu edaran SPPT untuk mengetahuinya.

Suatu sistem informasi perlu diukur kesuksesannya untuk mengetahui apakah kualitas sistem informasi tersebut sudah mencapai tujuan dan sasarannya dalam penerapannya. Penerapan sistem informasi ini juga mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan suatu sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh 6 kategori, namun penelitian ini, peneliti mengambil 3 kategori untuk mengukur kualitas sistem informasi dalam meingkatkan kualitas pelayanan publik di Bapenda Kabupaten Lamongan, yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas Informasi Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Salah satu tujuan penerapan SiNOPa adalah agar masyarakat wajib pajak mendapatkan informasi yang berkualitas, maka informasi merupakan salah satu hal penting pada sistem ini. Informasi pada SiNOPa diukur untuk mengetahui kualitasnya apakah lengkap, cepat dan tepat. Informasi dikatakan berkualitas apabila memenuhi faktor lengkap, relevan, akurat, ketepatan waktu dan penyajian (DeLone dan Mclean, 2003).

1) Lengkap

Informasi yang didapatkan pada SiNOPa ini lengkap sesuai dengan apa yang telah dikumpulkan dan dibutuhkan oleh masyarakat sebagai Wajib Pajak. Sistem informasi ini memuat informasi PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak berupa informasi SPPT yang berisikan jumlah pajak terhutang wajib pajak yang mana informasi SPPT yang ditampilkan sesuai dengan SPPT bentuk fisik yang diedarkan oleh Bapenda. Informasi lainnya yaitu *History* SPPT yang berisikan sejarah atau rincian SPPT Wajib Pajak tiap tahunnya mulai dari tahun 2013 sampai tahun berjalan. Melalui menu *History* SPPT, Wajib Pajak dapat mengetahui status pembayaran (sudah lunas atau belumnya PBB-P2) tiap tahunnya.

2) Relevan

Sistem informasi ini menghasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Semua informasi yang disajikan oleh SiNOPa ini dapat dimanfaatkan oleh Wajib Pajak,

karena memang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak terkait pembayaran dan status pembayaran PBB-P2. Dengan menu Informasi SPPT, Wajib Pajak dapat mengetahui jumlah pajak terhutang tanpa perlu menunggu SPPT di edarkan karena dapat dilihat sebelum SPPT diedarkan. Sedangkan dengan menu *History* SPPT Wajib Pajak dapat mengetahui status pembayaran PBB-P2 apakah sudah lunas atau belum. Oleh karena itu, diharapkan dengan adanya sistem informasi ini, masyarakat dapat memanfaatkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam pembayaran PBB-P2

3) Akurat

Informasi yang disajikan pada SiNOPa ini diperoleh dari data-data yang telah dikumpulkan oleh Bapenda dari tahun-ketahun dan sesuai dengan PerBup yang berlaku lalu diolah menjadi suatu sistem informasi. Data-data tersebut diperoleh dari pengajuan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) Wajib Pajak dan Pembayaran PBB-P2 terhutang oleh Wajib Pajak.

4) Ketepatan Waktu

Informasi yang dihasilkan SiNOPa harus dapat diakses atau didapatkan oleh pengguna yaitu masyarakat sebagai Wajib Pajak dengan tepat waktu. Hal ini agar tujuan Bapenda menerapkan sistem ini yaitu agar masyarakat sebagai Wajib Pajak dapat mendapatkan informasi yang berkualitas maka informasi yang disajikan pun harus dapat segera diakses lalu dimanfaatkan. Pada SiNOPa ini, informasi

yang disajikan dapat diakses dimanapun dan kapan saja serta informasi yang didapatkan *up to date* yang mana ketika Wajib Pajak mengaksesnya, informasinya dapat segera dimanfaatkan.

5) Penyajian

Agar masyarakat sebagai Wajib Pajak dapat mendapatkan informasi yang berkualitas melalui sistem informasi ini, maka penyajian akan informasi tersebut harus dapat dipahami oleh Wajib Pajak. Walau penggunaan internet sudah banyak digunakan oleh masyarakat namun masih ada beberapa dari masyarakat masih kurang paham dalam menggunakannya. Pada SiNOPa pengaksesan informasi serta tampilan informasi disajikan dengan sederhana sehingga dapat dipahami oleh masyarakat dengan mudah. Pemberian informasi PBB-P2 juga disajikan dengan jelas dan rinci.

b. Kualitas Sistem Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Suatu sistem informasi dikatakan sukses apabila kualitas sistem tersebut baik. Kualitas sistem merajuk pada kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan akses dan menyajikan informasi sesuai denga kebutuhan pengguna. Adapun indikator kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (2003) adalah kemudahan untuk digunakan, fleksibilitas sistem, kecepatan akses, kehandalan sistem, dan keamanan sistem.

1) Kemudahan untuk digunakan

Sistem informasi dikatakan sistemnya berkualitas apabila memenuhi kemudahan dalam penggunaan dalam sistem informasi.

Pada SiNOPa terdapat 2 (dua) menu yang dapat dimanfaatkan. Kedua menu tersebut dapat diakses hanya dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) masing-masing Wajib Pajak oleh Wajib Pajak itu sendiri maupun pegawai Bapenda yang memerlukan informasi terkait PBB-P2 dari Wajib Pajak tertentu mengenai PBB-P2.

2) Fleksibilitas Sistem

Suatu sistem informasi harus fleksibel dalam penggunaannya agar dapat selalu dimanfaatkan oleh pengguna. SiNOPa ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun baik melalui komputer atau *handphone* berbasis *android*, asal terdapat jaringan internet.

3) Kecepatan Akses

Sistem informasi nomor objek pajak (SiNOPa) ini diakses melalui *website* resmi Kabupaten Lamongan baik menggunakan komputer atau *handphone* yang terhubungan dengan jaringan internet. Pada sistem pusat SiNOPa, Bapenda selalu berusaha untuk menstabilkan jaringan *website* nya. Dalam mengakses SiNOPa oleh Wajib Pajak sendiri sebenarnya mudah dan cepat namun hal ini tergantung dari jaringan internet masing-masing pengguna yaitu masyarakat sebagai Wajib Pajak. Jaringan internet yang stabil akan menghasilan informasi yang berkualitas.

4) Kehandalan Sistem

Sistem dari sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila pada saat pengaksesan informasi selalu dapat merespon baik. Dalam

kata lain tidak mudah terjadi gangguan (error) saat mengaksesnya. SiNOPa memberikan jaringan yang baik dalam pengaksesan informasi, sehingga selalu dapat diakses.

5) Keamanan Sistem

Hal terpenting untuk mengukur kualitas sistem adalah keamanan sistem tersebut. SiNOPa menjamin keamanan data-data informasi yang disajikannya, karena untuk mengakses informasi tersebut perlu memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) masing-masing wajib pajak yang mana hanya diketahui Wajib Pajak itu sendiri serta pegawai Bapenda selaku pengolah informasi.

c. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur sebuah perbandingan dari harapan pengguna dengan persepsi dari layanan nyata yang terima pengguna. Indikator kualitas pelayanan pada sistem informasi menurut DeLone dan McLean (2003) adalah jaminan, empati, kecepatan respon/ketanggapan sistem, kehandalan layanan, dan bukti langsung.

1) Jaminan

Keakuratan informasi yang dihasilkan pada SiNOPa ini terjamin dan tidak diragukan. Dikarenakan, data-data pada informasikan yang ditampilan sesuai dengan data-data yang telah dikumpulkan dan menggambar kondisi yang sebenarnya. Dataa-data tersebut terkumpul dari SPOP yang dikirimkan oleh Wajib Pajak dan hasil dari proses pembayaran PBB-P2 oleh Wajib pajak sehingga masyarakat sebagai

Wajib Pajak dapat memperoleh informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan.

2) Empati

Empati pada sistem informasi merupakan kepedulian sistem terhadap pengguna yang meliputi kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik serta memahami keperluan pengguna. Pada SiNOPa, semua informasi yang disajikan sangat sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Untuk membayar PBB-P2, Wajib Pajak perlu mengetahui jumlah pajak terhutang melalui SPPT. Dengan SiNOPa, tidak perlu menunggu SPPT diedarkan oleh petugas pemungut pajak, Wajib Pajak dapat melihatnya melalui SiNOPa.

3) Kecepatan Respon/Ketanggapan Sistem

Suatu sistem informasi dikatakan baik apabila memberikan respon yang cepat dalam menyajikan informasi melalui sistemnya. Pada SiNOPa, informasi yang didapatkan adalah jumlah pajak terhutang terkait PBB-P2 serta status pembayaran PBB-P2 tiap tahunnya. Dalam hal SPPT dapat dilihat sebelum SPPT bentuk fisik diedarkan, pengaksesannya pun mudah dan cepat sehingga dengan adanya SiNOPa ini masyarakat sebagai Wajib Pajak memperoleh informasi lebih cepat. Memberikan informasi yang cepat inilah yang membuat kualitas pelayanan Bapenda meningkat.

4) Kehandalan Layanan

Suatu sistem dikatakan baik apabila layanan yang diberikan sistem jelas dan dapat mengatasi masalah yang ada. Dalam hal ini, maslaah yang dihadapi adalah jumlah pajak terhutang. Biasanya Wajib Pajak menunggu SPPT diedarkan oleh petugas pemungut pajak untuk mengetahui jumlah pajak terhutangnya. Namun dengan SiNOPa, kini Wajib Pajak dapat mengetahui pajak terhutang terkait PBB-P2 lebih cepat sehingga pembayaran pun dapat dilakukan dengan cepat juga. Maka, pelayanan yang dihasilkan oleh sistem ini sangat baik karena sangat membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

5) Bukti Langung

Bukti langsung pada SiNOPa ini adalah kelengkapan menu atau *fitur* yang ditampilkan pada halaman web SiNOPa. Kelengkapan tersebut adalah menu informasi SPPT dan *History* SPPT yang menyajikan pajak terhutang terkait PBB-P2 dan status pembayaran PBB-P2 tiap tahunnya. Kedua kelengkapan itu sudah memadahi karena disajikan sesuai kebutuhan Wajib Pajak, *up to date* , dan akurat.

Berdasarkan analisis dari ketiga indikator kesuksesan sistem di atas, dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) PBB-P2 ini sudah cukup sukses atau efektif karena SiNOPa memenuhi karakteristik setiap indikator. SiNOPa berdasarkan hasil penelitian peneliti, kualitas informasi yang dihasilkan berkualitas, informasinya lengkap, sesuai kebutuhan Wajib Pajak, akurat, dapat segera dimanfaatkan, dan

disajikan dengan baik sehingga mudah dipahami. Untuk kualitas sistem nya juga berkualitas, sistem ini mudah digunakan, dapat diakses dimanapun dan kapanpun, kecepatan respon yang baik dan tidak mudah gangguan (tergantung jaringan internet pengguna), dan terjamin kerahasiannya. Sedangkan untuk kualitas pelayanannya pun juga berkualitas, informasi yang diberikan terjamin keakuratannya, sesuai dengan keperluan Wajib Pajak, dapat selalu diakses, mengatasi masalah yang dihadapi Wajib Pajak dan menu yang disajikan lengkap dan jelas.

Dikatakan sukses, karena hasil penelitian mengenai kualitas sistem SiNOPa sudah sesusai dengan indikator dari teori DeLone dan McLean (2003) mengenai kesuksesan sistem informasi. Pada teori DeLone dan McLean (2003) pada jurnalnya yang berjudul *The Delone and McLean Model of Information Systems Succes: A Ten-Year Update.* Terdapat 3 (tiga) indikator yang menyatakan kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Masing-masing indikator juga mempunyai indikator untuk dinyatakan berkualitas atau tidaknya. Indikator kualitas informasi untuk dinyatakan berkualitas adalah lengkap, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan penyajian. Indikator kualitas sistem adalah kemudahan untuk digunakan, fleksibilitas sistem, kecepatan akses, kehandalan sistem, dan keamanan. Sedangkan indikator kualitas pelayanan sistemnya adalah jaminan, empati, kecepatan respon, kehandalan layanan, dan bukti langsung.

Hasil penelitian ini cukup memberikan perbedaan dengan penelitian terdahulu walaupun juga terdapat persamaannya. Pada penelitian terdahulu oleh Wahyuni (2016) yaitu Implementasi Sistem Informasi Data Online Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kabupaten Blitar, memiliki persamaan dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama mengambil topik kesuksesan atau keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan perpajakan. Wahyuni (2016) menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dinyatakan berhasil apabila sistem tersebut memenuhi indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Yang menjadi perbedaan pada penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu dalam menganalisis kualitas sistem sistem informasi tersebut.

Pada hasil penelitian terdahulu kualitas sistem dinyatakan berkualitas karena dapat memberikan kemudahan akses, kualitas informasi dinyatakan berkualitas karena dapat membagikan informasi dengan lengkap, relevan, akurat, dan tepat waktu, dan kualitas pelayananannya dikatakan berkualitas karena dapat memberikan informasi dengan kecepatan respon, jaminan, dan empati. Pada penelitian sekarang, hasil penelitian oleh peneliti lebih diperinci berdasarkan masing-masing indikator dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) Penelitian terdahulu oleh Wahyuni (2016) juga menganalisis faktor keberhasilan sistem informasi dari segi penggunaan, kepuasaan pengguna, dan manfaat bersihnya untuk

mengetahui respon dan manfaat untuk masyarakat. Pada penelitian sekarang tidak menganalis dari ke-3 faktor lainnya karena peneliti meneliti dampaknya pada kinerja organisasi yaitu kualitas pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Kualitas pelayanan publik adalah hal yang perlu diperhatikan oleh organisasi terutama organisasi pemerintahan yang memang tugasnya memberikan pelayanan ke publik, yaitu masyarakat. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik yang diteliti adalah kualitas pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lamongan. Bapenda Kabupaten Lamongan adalah organisasi pemerintah yang mempunyai tugas untuk merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pendapatan daerah. Dalam memberikan pelayanan publiknya, Bapenda senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berbagai cara. Salah satunya dengan menerapkan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Untuk mengetahui apakah sistem informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda, peneliti menganalisis kualitas pelyanan Bapenda dengan adanya SiNOPa. Terdapat 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu *Tangiable* (Wujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

a. *Tangiable* (Berwujud)

Kualitas pelayanan publik Bapenda dalam hal kelengkapannya baik pegawai dan sarana prasana sudah memenuhi syarat pelayanan baik. Petugas pelayanan berpakaian rapi saat melayani Wajib Pajak. Tempat pemberian pelayanan juga nyaman, tersedia beberapa kursi untuk Wajib Pajak menunggu antrian untuk dilayani oleh petugas pelayanan. Proses pelayanan yang diberikan juga disampaikan dengan bahasa yang baik dan jelas oleh petugas pelayanan sehingga mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Wajib Pajak juga diberi kemudahan dalam melakukan permohonan pelayanan, yaitu hanya dengan mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil petugas pelayanan. Petugas Pelayanan juga sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Alat bantu yang tersedia di tempat pelayanan adalah komputer.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan Bapenda dalam memberikan pelayanan publik sangat baik. Kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sangat baik. Petugas pelayanan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik, tanpa kesalahan. Petugas pelayanan selalu memeriksa informasi yang akan diberikan kepada Wajib Pajak sebelum diberikan kepada Wajib Pajak. Bapenda juga memberikan stadar pelayanan yang jelas agar petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Petugas Pelayanan di Bapenda juga mampu serta ahli dalam

menggunakan alat bantu di tempat pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

c. *Responsivness* (Ketanggapan)

Ketanggapan Bapenda dalam memberikan pelayanan sangat baik. Semua petugas pelayanan selalu merespon permohonan pelayanan Wajib Pajak. Pelayanan diberikan satu persatu sesuai urutan antrian. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas. Pelayanan yang diberikan pun selalu langsung diberikan tepat waktu agar Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama. Ketanggapan yang baik dari petugas pelayanan inilah yang membuat keluhan setiap Wajib Pajak dapat diatasi dengan baik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Untuk hal jaminan,, Bapenda jelas memberikan jaminan yang baik atas setiap pelayanan yang diberikan. Selain agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan publik yang diberikan pun akan meningkatkan. Jaminan yang diberikan oleh petugas pelayanan Bapenda antara lain jaminan tepat waktu, yaitu pelayanan diberikan dengan tepat waktu sesuai jadwal pelayanan yang disediakan. Dalam hal biaya, pada Bapenda tidak dipungut biaya apapun dalam proses pelayanan. Proses pelayanan yang diberikan gratis untuk semua pemohon pelayanan. Informasi yang diberikan pun

terjamin keaslian atau keakuratannya karena sesuai dengan data-data yang telah dikumpulkan.

e. *Emphaty* (Empati)

Dalam hal empati, petugas pelayanan Bapenda memberikan hubungan dan komunikasi yang baik saat memberikan pelayanan serta memahami kebutuhan pelanggan. Bagi petugas pelayanan, Wajib Pajak adalah prioritas utama. Kebutuhan Wajib Pajak adalah prioritas petugas pelayanan di tempat pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat pada saat petugas pelayanan memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan diinformasikan dengan ramah dan sopan oleh petugas pelayanan. Setiap keluhan atau pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak selalu dilayani oleh petugas pelayanan dengan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, kualitas pelayanan publik di Bapenda sudah berkualitas. Dapat dinyakatan berkualitas karena sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik yang tertera pada buku Hardiansyah (2011) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik". Indikator-indikator terebut adalah *Tangiabel, Reliability, Responsivness, Assurance,* dan *Emphaty.* Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Publik di Bapenda dalam segi *Tangiable* (Bentuk/Wujud) yaitu petugas pelayanannya berpakaian rapi, tempat pelayanan nyaman, proses permohonan pelayanan mudah dan memberikan respon dengan baik. Kualitas pelayanan dalam segi *Reliability* (Kehandalan) dari yaitu

pelayanan yang diberikan cermat, sesuai standar pelayanan yang diterapkan, dan terdapat alat bantu dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan dari segi *Responsivness* (Ketanggapan) yaitu pelayanan yang diberikan di Bapenda cermat, tepat, cepat, dan tepat waktu. Kualitas pelayanan dalam segi *Assurance* (Jaminan) yaitu terjaminannya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan tidak dipungut biaya apapun. Kemudian kualitas pelayanan dari sgei *Empathy* (Empati) yaitu petugas pelayanan di Bapenda selalu memprioritaskan kepentingan Wajib Pajak dan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Petugas-petugas pelayanan di Bapenda selalu memprioritas Wajib Pajak dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Jadi, kualitas pelayanan publik yang diberikan Bapenda sudah cukup berkualitas sehingga hasil pelayanan yang dihasilkan pun berkualitas. Hasil penelitian peneliti ini didukung oleh penelitian terdahulu dari La Ode Mustafa (2018) pada jurnalnya yang berjudul Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari.

Penelitian terdahulu oleh La Ode Mustafa (2018) dengan penelitian sekarang oleh peneliti sama-sama menganalisis kualitas pelayanan suatu organisasi pemerintahan. Pada penelitian terdahulu tersebut menyatakan hal yang serupa yaitu kualitas pelayanan pada situs yang diteliti dikatakan berkualitas tercermin dari budaya pelayanan yang bagus seperti aturan yang dijunjung tinggi, kesopan santunan petugas, dan selalu menerima

keluhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

3. Peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, Bapenda membuat dan menerapkan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa). Sistem informasi memiliki peran-peran penting yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak. Peran SiNOPa yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Pendukung Kegiatan Operasional

   Salah satu kegiatan operasional Bapenda adalah menagih PBB-P2 kepada masing-masing Wajib Pajak yang bersangkutan. Melalui SiNOPa ini, Wajib Pajak dapat mengetahui informasi SPPT dengan lebih cepat sebelum SPPT diedarkan oleh petugas pemungut pajak. Wajib Pajak yang mengetahui pajak terhutangnya melalui SiNOPa pun lebih cepat membayarkan pajaknya sebelum ditagih oleh petugas pemungut pajak. Hal ini mengakibatkan penghimpunan pajak PBB-P2 Bapenda pun meningkat. Penagihan untuk pajak yang belum terbayar pun dapat dilakukan lebih cepat, karena dengan adanya SiNOPa ini, pegawai dapat mencari data-data terkait SPPT Wajib Pajak tanpa membongkar berkas-bekas. Serta memudahkan Bapenda untuk memonitoring status pembayaran atau status pelunasan PBB-P2 masing-masing Wajib Pajak.

2. Sebagai Penunjang Kinerja Organisasi

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pastinya diperlukan penunjang agar kinerja organisasi semakin efektif dan efisien. Adanya SiNOPa ini menunjang kinerga organisasi dalam hal pemberian pelayanan yang lebih cepat. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan lebih cepat berupa informasi SPPT yang dapat di dilihat di SiNOPa sebelum SPPT diedarkan oleh petugas pemungut pajak. Pegawai pun menjadi lebih teliti dalam kinerjanya, hal ini dikarenakan ketelitian sangat dibutuhkan dalam penerapan SiNOPa. Ketelitian akan menghasilkan keakuratan, dan keakuratan akan menghasilkan kepercayaan pengguna. Jadi, Peran SiNOPa dalam menunjang kinerja organisasi sangatlah penting.

3. Sebagai Penyalur Informasi yang Lebih Cepat

Adanya SiNOPa memang bertujuan untuk membantu Wajib Pajak memperoleh informasi SPPT lebih cepat serta memperoleh informasi terkait sejarah SPPT Wajib Pajak. Selain agar mendapat informasi leih cepat, juga informasi yang akurat. Dengan adanya SiNOPa ini diharapkan masyarakat sebagai Wajib Pajak dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan semestinya.

Berdasarkan analisis peran SiNOPa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di atas, SiNOPa memiliki peran penting dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi terkait PBB-P2. Karena dengan adanya SiNOPa, pelayanan jadi lebih

efektif dan efisien. Masyarakat cepat mengetahui informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dan Bapenda pun dalam tugasnya menghimpun PBB-P2 meningkatkan. Hal ini menggambarkan bahwa dengan adanya SiNOPa, kualitas pelayanan publik Bapenda meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Firman Alandari (2013) yang berjudul Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau.

Pada penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian sekarang memiliki persamaan yaitu menganalisis peranan suatu sistem informasi dalam meingkatkan kualitas pelayana publik pada suatu organisasi pemerintah. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa peranan sistem informasi tersebut adalah sebagai pendukung kegiatan operasional, sebagai penunjang kinerja organisasi, sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan, dan sebagai penyalur informasi dengan cepat. Sedangkan dalam penelitian sekarang peranan SiNOPa dalam Bapenda adalah sebagai pendukung kegiatan operasional, sebagai penunjang kinerja organisasi, dan sebagai penyalur informasi dengan cepat. Pada SiNOPa belum ditemukan peranannya dalam pengambilan keputusan dalam Bapenda, namun ke-3 peran lainnya sudah menunjukkan bahwa SiNOPa memiliki peran yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda.

4. Faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa)

Dalam hasil penelitian, masih terdapat hambatan dalam penerapan SiNOPa namun juga terdapat pendukung dalam penerapannya. Adapun faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penerapan SiNOPa adalah sebagai berikut :

a. Faktor Penghambat Penerapan SiNOPa

Dari hasil Penelitian, dalam penerapan SiNOPa masih ada masyarakat yang belum mengetahuinya. Hal ini disebabkan oleh akses jarak jauh yaitu masyarakat sebagai Wajib Pajak yang ada dipelosok desa. SiNOPa sementara ini baru disosialisasikan di Bapenda saja. Jadi, masyarakat yang mengetahui yang pernah datang ke tempat pelayanan di Bapenda atau masyarakat yang ada di pusat kota. Bapenda perlu mengadakan sosialisasi tentang penggunaan SiNOPa secara lebih menyeluruh agar masyarakat Kabupaten Lamongan bisa memanfaatkannya. Oleh karena itu, akses jarak jauh merupakan salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selain itu dari hasil penelitian ini, SiNOPa dapat diakses dengan baik dan jarang mengalami gangguan, kecuali adanya gangguan jaringan internet dari pusat (penyedia jaringan internet), hal ini biasanya terjadi pada saat musim hujan yang mengakibatkan jaringan internet terganggu. Namun, hambatan ada pada pengguna yaitu masyarakat sebagai Wajib pajak. SiNOPa dapat digunakan dimana saja dan kapan saja tetapi harus

ada jaringan internet yang stabil. Beberapa masyarakat yang tempat tinggalnya agak jauh dari kota terkadang mengalami gangguan internet sehingga tidak dapat mengakses SiNOPa. Pada penelitian terdahulu oleh Wansri Yuliana (2017) menyatakan bahwa jaringan yang buruk merupakan penghambat dalam penggunaan sistem informasi pada pelayanan sehingga menunda kinerja pelayanan.

Jika pada penelitian terdahulu oleh Wansri Yuliana (2017) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hanya faktor penghambat karena tidak semua pegawai dapat mengoperasikan sistem informasi, pada hasil penelitian sekarang ini SDM termasuk faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. SDM ini terdiri dari masyarakat sebagai Wajib Pajak dan pegawai Bapenda. Wajib Pajak sebagai SDM yang tergolong faktor penghambat adalah mereka yang kesulitan memahami teknologi dan sistem informasi. Kurangnya pemahaman mengenai sistem informasi membuat Wajib Pajak menjadi enggan atau kurang suka menggunakan sistem informasi. Pada hasil penelitian Firman Alandari (2013) menyatakan masyarakat sebagai faktor penghambat juga karena masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami atau mengetahui sistem informasi yang diterapkan.

b. Faktor Pendukung Penerapan SiNOPa

Wajib Pajak sebagai SDM yang termasuk faktor pendukung karena adalah Wajib Pajak yang berantusias dengan adanya SiNOPa ini. Wajib Pajak berantusias karena dapat menjalankan kewajiban perpajakannya

tepat waktu tanpa menunggu SPPT diedarkan. Sedangkan dari pegawai Bapenda dikatakan SDM yang mendukung karena, keaktifan pegawai untuk memberikan sosialisasi terkait SiNOPa kepada masyarakat sebagai wajib pajak, apabila pegawai Bapenda khususnya petugas pelayanan memberikan sosialisasi dengan baik dan jelas makan penerapan SiNOPa akan mudah dipahami. Serta ketelitian mereka terhadap penginputan data-data informasi ke SiNOPa. Ketelitian akan menghasilkan infomasi yang valid yang mana hasilnya akan membuat masyarakat sebagai Wajib Pajak percaya dengan SiNOPa dan menggunakannya untuk keperluan Wajib Pajak terkait PBB-P2.

Dari Pembahasan Hasil Penelitian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) pada PBB-P2 yang diterapkan oleh Bapenda ini terbukti berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Bapenda. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis dari kesuksesan sistem informasi yang memenuhi indikator-indikator kesuksesan sistem. Fitur-fitur SiNOPa yang sudah cukup efektif ini memiliki peran sebagai pendukung kegiatan operasional Bapenda dalam pelaksanakan penagihan PBB-P2, menunjang kinerja Bapenda yaitu semakin efektifnya kinerja karyawan yang mana dapat memberikan pelayanan lebih cepat, dan menyalurkan informasi dengan lebih cepat yaitu Wajib Pajak dapat memperoleh informasi SPPT PBB-P2 sebelum diedarkan yang mana mempercepat Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka pada PBB-P2.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada hasil penelitian, penjelasan dan analisa peneliti yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) oleh Bapenda Kabupaten Lamongan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik nya pada sektor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Penerapan sistem tersebut dikatakan berhasil apabila tujuan Bapenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya tercapai. Berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi menurut DeLone dan McLean, kesuksesan SiNOPa pada PBB-P2 adalah sebagai berikut :
   a. Kualitas Informasi : memberikan informasi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak pada bidang PBB-P2 serta informasi yang dihasilkan akutrat dan *up to date.*
   b. Kualitas Sistem : Penggunaan sistem mudah dipahami oleh Wajib Pajak, dapat di akses dimanapun dan kapanpun, namun perlu jaringan internet yang bagus bagi penggunanya.
   c. Kualitas Pelayanan : memberikan informasi yang terjamin dan sesuai keperluan Wajib Pajak serta memiliki respon yang cepat dan mengatasi masalah Wajib Pajak.

2. Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan berdasarkan indikator-indikator menurut Zeithaml dkk adalah sebagai berikut :

   a. *Tangiable* (Berwujud) : Petugas pelayanan berpakaian rapi, tempat pelayanan nyaman, proses permohonan pelayanan mudah, pelayanan diberikan dengan respon yang baik dan terdapat fasilitas pendukung seperti komputer.

   b. *Reliability* (Kehandalan) : Pemberian pelayanan oleh petugas pelayanan diberikan secara cermat sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan dan petugas pelayanan sudah ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

   c. *Responsivness* (Ketanggapan): pelayanan yang diberikan di berikan secara cermat, tepat, cepat, dan tepat waktu. Petugas pelayanan langsung merespon permohonan pelayanan

   d. *Assurance* (Jaminan) : pelayanan yang diberikan terjamin ketetapan waktunya dan terjamin keasliannya. Pelayanan pada Bapenda tidak dipungut biaya apapun.

   e. *Empathy* (Empati) : petugas pelayanan selalu memprioritaskan kepentingan Wajib Pajak, semua pelayanan diberikan secara sopan dan ramah, dan petugas pelayanan menghargai serta merespon segala keluhan Wajib Pajak.

3. Peran Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Bapenda Kabupaten Lamongan :
   a. Sebagai Pendukung Kegiatan Operasional
   b. Sebagai Penunjang Kinerja Organisasi
   c. Sebagai Penyalur Informasi dengan Lebih Cepat
4. Faktor Penghambat dan Pendorong Sistem Informasi Nomor Objek Pajak (SiNOPa) yang ditemui dalam penerapan sistem tersebut adalah :
   a. Kurangnya sosialisasi mengenai penerapan SiNOPa kepada masyarakat sebagai wajib pajak karena kendala akses jarak jauh
   b. Jaringan internet yang belum stabil pada pengguna akibat cuaca dan pelosok desa yang belum terjangkau internet
   c. Terdapat masyarakat yang masih belum tahu cara penggunaan SiNOPa
   d. Keantusiasan masyarakat yang sudah mengetahui SiNOPa menjadi faktor pendukung penerapan SiNOPa
   e. Keaktifan pegawai dalam mensosialisasikan SiNOPa sebagai faktor pendukung penerapan SiNOPa

B. Saran

1. Saran untuk Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :
   a. Perlu ada sosialisasi yang lebih menyeluruh mengenai SiNOPa, terutama ke pelosok-pelosok desa agar semua masyarakat sebagai

Wajib Pajak yang belum mengetahui sistem ini dapat ikut memanfaatkannya.

b. Perlu adanya inovasi terkait SPOP, lebih baik apabila Wajib Pajak dapat mengisi SPOP secara online juga.

2. Saran untuk lingkup akademis yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama :

a. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai kesuksesan sistem informasi sekaligus dengan indikator minat pengguna, kepuasan pengguna, dan *net benefit* (manfaat bersih)

b. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan narasumber dari 2 (dua) sisi berbeda yaitu dari sisi pengguna sistem serta dari *operator* sistem.

repository.ub.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Alter, S. 1992. *Information Systems: A Management Perspective.* The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc.

Darwin. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Haag dan Keen. 1996. *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today.* Hammond: Mcgraw-Hill College.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Herdiansyah, H. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial.* Jakarta: Salemba Humanika.

Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Jakarta: Mandar Maju.

Jonathan, S. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. 2015. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perushaan Digital (Edisi 13).* Jakarta: Salemba Empat.

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi 2013.* Jakarta: Andi.

McLeod, Raymon Jr & Schell, George P. 2010. *Sistem Informasi Manajemen (Edisi 10).* Jakarta: Salemba Empat.

Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru.* Jakarta: Universitas Indonesia.

Moleong, L. J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.*Bandung: Remaja Rosda Karya

Murhada dan Yo Ceng Giap. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi.* Tangerang: Mitra Wacana Media.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

O'Brien, James A. & Marakas George M. 2014. *Sistem Informasi Manajemen:Management Information Systems (Edisi 9).* Jakarta: Salemba Empat.

Resmi, S. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 8).* Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D).* Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

_____. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2008 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Kabupaten Lamongan. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.

_____. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Skripsi dan Jurnal

Alandari, Firman. 2013. Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau. *eJournal Ilmu Pemerintahan,* 2013, 1 (1): 182-194.

Angguna, Yordan P. 2015. Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP),* Vol. 3, No.1: 80-88.

Delone,W. H., & McLean, E. R. 2003. The Delone and McLean Model of Information Systems Succes: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System/Spring.*

Mustafa, La Ode. 2018. Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari. *Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Halu Oleo, Kendari.*

Yuliana, W. 2017. Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara,* Vol. 5, No. 3: 6225-6239.

Wahyuni, N. 2016. Implementasi Sistem Informasi Data Online Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kabupaten Blitar. *Skripsi: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.*

Internet

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. 2017. *Tugas Pokok dan Fungsi*, diakses pada tanggal 22 Desember 2017 dari https://lamongankab.go.id/bapenda/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/

SiNOPa. 2017. *Menu Informasi SPPT*, diakses pada tanggal 22 Desember 2017 dari http://sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/info_sppt

SiNOPa. 2017. *Menu History SPPT*, diakses pada tanggal 22 Desember 2017 dari http://sinopa.lamongankab.go.id/sinopa/his_sppt

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA