

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN APLIKASI E-PBB DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN PURWAKARTA

Penulis:

Annisa Rahmadanita¹, Pretty Petronella Clarita Dowa²

Afiliasi:

Institut Pemerintahan Dalam Negeri ^{1,2}

e-Mail:

anis@ipdn.ac.id¹, 30.1149@praia.ipdn.ac.id²

ABSTRACT

The purpose of the study was to obtain an overview of the quality of public services in the application of the E-PBB application at BAPENDA Purwakarta Regency. The research method used is descriptive qualitative. The findings of this study are in the tangible dimension, BAPENDA has been able to provide services that are not limited by space and time, but BAPENDA also provides physical facilities for services in utilizing the E-PBB application. In terms of reliability, the E-PBB application has been downloaded by the people of Purwakarta more than five thousand times, this shows that the people of Purwakarta Regency believe in the services provided by the district government. On the responsiveness dimension, the Purwakarta Regency Government is considered fast and precise in providing services. Meanwhile, in the assurance dimension, information was obtained that public service providers were friendly and courteous in providing services to the community. However, in the empathy dimension, there is no firm attitude taken by employees to meet the needs of the community so that tax payment services can be carried out directly by the community without having to come to the bank or payment location. The conclusion of the study is that BAPENDA Purwakarta Regency has made use of technology in making efforts to improve the quality of public services. The quality of public services provided by BAPENDA Purwakarta Regency is considered quite good, but still needs to maximize the features in the E-PBB application and consider the needs of the community, especially in terms of paying taxes that can be carried out directly.

Keywords: Public Service Quality, E-Government, E-PBB

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran umum terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di BAPENDA Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kualitatif. Temuan penelitian ini adalah pada dimensi *tangible*, BAPENDA telah mampu menyediakan pelayanan yang tidak terbatas dengan ruang dan waktu, namun BAPENDA juga menyediakan sarana fisik pelayanan dalam memanfaatkan aplikasi E-PBB. Pada idmensi *reliability*, aplikasi E-PBB sudah diunduh oleh masyarakat Purwakarta lebih dari lima ribu kali, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Purwakarta percaya pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten. Pada dimensi *responsiviness*, dinilai Pemerintah Kabupaten Purwakarta cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan. Sementara pada dimensi *assurance*, diperoleh informasi bahwa pegawai pemberi pelayanan publik telah

ramah dan sopan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun pada dimensi *emphaty*, belum ada sikap tegas yang dilakukan pegawai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar pelayanan pembayaran pajak dapat dilakukan langsung oleh masyarakat tanpa harus datang ke bank atau lokasi pembayaran. Kesimpulan penelitian adalah, BAPENDA Kabupaten Purwakarta telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, namun masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, E-Goverment, E-PBB

PENDAHULUAN

Salah satu dampak dari adanya perubahan global yang terjadi di seluruh dunia atau disebut juga Era Globalisasi adalah pemanfaatan teknologi. Semakin banyak perubahan global yang terjadi berarti masyarakat dituntut untuk bisa memanfaatkan teknologi yang ada dalam kehidupannya. Kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuannya sehingga ini tidak bisa kita hindari dalam kehidupan. Teknologi bisa dimanfaatkan sebagai penunjang kehidupan yang lebih baik dikarenakan mampu membantu proses kegiatan manusia secara efisien dan efektif.

Banyak inovasi yang telah dibuat di dunia ini melalui kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat. Inovasi-inovasi yang diciptakan itu berguna dalam memberikan manfaat-manfaat yang positif bagi kehidupan manusia. Manfaat positif yang dirasakan dari kehadiran teknologi ini dalam dunia pendidikan, pemerintahan, sosial budaya, ekonomi, kesehatan dan sebagainya. Baik itu bisa memberikan banyak sekali kemudahan dalam menggunakan teknologi serta juga menghadirkan cara-cara baru untuk beraktivitas didalam kehidupannya.

Tuntutan yang mengharuskan pemerintah maupun masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi membuat masing-masing diantaranya memiliki tugas tersendiri. Tugas pemerintah adalah sebagai pemberi pelayanan dan juga mengatur masyarakat sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Masyarakat menilai kinerja pemerintah melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat adalah dapat memberikan pelayanan secara terbuka, efektif dan efisien dengan dipermudah oleh teknologi.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berdasarkan pada cita-cita bangsa Indonesia dimana tertuang pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Cita-cita tersebut adalah untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Penyelenggaraan terkait pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah wujud upaya dari Negara dalam memenuhi kewajiban sebagai pemerintah dan memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga Negara untuk menerima pelayanan baik itu barang, jasa dan pelayanan administratif. Pelayanan publik ini menjadi erat sekali dengan masyarakat maka diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik berada dalam kondisi yang masih tidak patuh sesuai dengan peraturan perundang-undangnya.

Pemerintah mengambil jalan untuk mengatasi penyelenggaraan pelayanan publik yang masih kurang ini dengan mengubah sistem dari penyelenggaraan manual menjadi penyelenggaraan yang berbasis teknologi. Untuk itu, dalam menjawab segala kebutuhan pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan yang efektif, efisien dan terbuka dengan hadirnya konsep E-Government. Konsep ini adalah sebagai pemanfaatan teknologi sebagai wadah penggunaan internet dalam memberikan informasi dari pemerintah maupun memberikan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu pemerintahan pusat maupun daerah turut ikut serta ambil bagian dalam membuat inovasi-inovasi baru dalam konsep E-Government.

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem E-Government ini dibagi dalam empat tingkatan yakni persiapan, pematangan, pemantapan dan juga pemanfaatan. Manfaat yang didapat dari penerapan sistem E-Government ini antara lain proses pengiriman data yang dilakukan secara online sehingga dapat menghemat biaya, bisa mendapat informasi yang lebih cepat dengan mengakses internet baik itu download maupun upload informasi. Sistem E-Government ini diterapkan dalam rangka meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat terkhusus pelayanan informasi maupun untuk menciptakan good governance. Dengan adanya teknologi sekarang dan juga sistem E-Government ini diperlukannya pengembangan yang lebih optimal dengan melakukan apa saja yang perlu dikembangkan.

Kabupaten Purwakarta merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Barat. Luas wilayah Kabupaten Purwakarta adalah 971,72 km² atau sekira 2,81% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat. Kabupaten ini berbatasan Kabupaten Karawang, dengan Kabupaten Subang, dengan Kabupaten Bandung Barat di bagian Selatan, dan Kabupaten Cianjur di bagian Barat Daya. Kabupaten Purwakarta merupakan titik temu dari tiga koridor utama lalu lintas di daerah Jawa Barat yakni Purwakarta-Cirebon, Purwakarta-Jakarta dan Purwakarta Bandung.

Kabupaten Purwakarta dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya mulanya menggunakan sistem manual. Dengan sistem pelayanan yang masih berbelit-belit, masyarakat yang harus datang dan mengantri panjang, serta tidak adanya kepastian waktu sehingga Pemerintah Daerah Purwakarta mengambil langkah lain agar masyarakat dapat pelayanan yang terbaik. Kondisi Kabupaten Purwakarta yang memiliki 17 kecamatan, 183 desa dan 9 kelurahan serta memiliki jumlah penduduk mencapai 953.414 orang ini membuat pemerintah juga ikut mengembangkan konsep E-Government di daerahnya. Dengan adanya dukungan dari peraturan yang ada seperti Undang- Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, dan Peraturan Bupati Purwakarta tahun 2013 tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Purwakarta sehingga konsep E-Government ini dapat diselenggarakan.

Ada banyak sekali kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta terhadap pelayanan publik ini salah satunya ialah pembuatan Aplikasi E-PBB yang dapat membantu pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan efektif. Aplikasi E-PBB ini dibuat guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB yang ada. Meskipun fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut belum banyak namun ada upaya positif bagi Pemerintah Kabupaten Purwakarta setempat bagi pelayan kepada masyarakat.

Aplikasi ini baru saja diluncurkan pada Maret 2019 sehingga sangat wajar jika pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dikarenakan salah satunya adalah pembayaran PBB belum dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi tersebut. Dikutip dari <https://www.purwakartakab.go.id/read/618> bahwa pembayaran PPB melalui aplikasi E-

PBB maka masyarakat yang ingin membayar pajak dapat mengetahui informasi awal tentang tagihannya. Selain itu terdapat juga informasi lainnya. Namun, pembayaran belum bisa dilakukan langsung pada aplikasi (Website 2020). Pemanfaatan teknologi sedang menjadi tren di pemerintahan pusat bahkan hingga pemerintahan daerah untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat. Salah satu manfaat yang dapat dirasakan bagi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi yang dilakukan pada pelayanan pemerintah adalah diperolehnya kemudahan untuk melakukan pelayanan tersebut (Ardianti and Abdulrahman 2020; Dani Darmawan 2018; Ginting and Marlina 2017; Lutfhiyah, Saputri, and Hati n.d.; RIZKY 2019). Disamping itu pemanfaatan teknologi juga dinilai mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Yusuf, Jariah, and Sadar 2020).

Kajian yang juga membahas fokus yang sama yaitu terkait kualitas pelayanan publik terutama masyarakat wajib pajak telah banyak dilakukan. Sebagian besar kajian yang penulis temukan yang membahas fokus tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam penelitian yang dilakukan. Diketahui bahwa kualitas pelayanan bersamaan dengan sosialisasi pajak, dan masyarakat yang sadar bayar pajak memiliki pengaruh parsial terhadap patuhnya wajib pajak (Dharma and Suardana 2014). Sejalan dengan temuan tersebut, dalam rangka meningkatkan masyarakat untuk patuh membayar pajak, maka dibutuhkan optimalnya kualitas pelayanan, dan tingginya angka masyarakat yang sadar membayar pajak. Disamping diberikannya sanksi pajak bagi masyarakat yang tidak membayar pajak tersebut (Nafiah and Warno 2018; Sapriadi 2013). Namun, pada kajian lain ditemukan bahwa adanya sosialisasi yang dilakukan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan masyarakat yang wajib pajak. Sementara variabel yang berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan pajak (LESTARI 2018).

Penegasan temuan lainnya disampaikan bahwa terdapat aspek lain yang dapat meningkatkan masyarakat untuk patuh membayar pajak yaitu adanya kualitas pelayanan pajak yang memadai, penyuluhan, pemeriksaan pajak, serta masyarakat yang memiliki pengetahuan terkait wajib membayar pajak itu sendiri (Ihsan 2013). Hal ini pun ditemukan pada kajian berikutnya bahwa variabel yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk patuh membayar pajak adalah adanya variabel kualitas pelayanan fiskus (Tanilasari and Gunarso 2017). Aspek lainnya yang dinilai dapat membantu kesadaran masyarakat untuk membayar

pajak adalah adanya lingkungan wajib pajak tinggal (Jotopurnomo and Mangoting 2013). Namun, kajian lain membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara biaya yang dikeluarkan bagi masyarakat yang patuh membayar pajak dengan kepatuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain, disaat biaya meningkat, yang terjadi adalah menurunnya kepatuhan dari masyarakat wajib pajak tersebut (Fuadi and Mangoting 2013).

Kajian berikutnya menemukan hasil bahwa masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik terkait wajib pajak dan disaat pelayanan yang diberikan meningkat kualitasnya, maka kedua variabel tersebut mampu mempengaruhi patuhnya masyarakat untuk membayar pajak (Nurhakim and Pratomo 2015). Disamping itu terdapat variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap patuhnya masyarakat untuk membayar pajak yaitu adanya kewajiban moral (Layata and Setiawan 2014). Selain itu dalam rangka meningkatkan motivasi masyarakat untuk membayar pajak, maka dapat dicapai melalui pengetahuan masyarakat wajib pajak yang baik terkait informasi pajak itu sendiri, adanya kualitas pelayanan yang maksimal dan diterapkannya sanksi individual (Istanto 2010).

Merujuk pada kajian sebelumnya tersebut, peneliti menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat wajib pajak dapat menjadi faktor pengaruh bagi peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk melaksanakan pembayaran pajak tersebut. Oleh sebab itu, dengan kemudahan yang diberikan oleh teknologi informasi pada saat ini, maka masyarakat pun secara sadar dapat melakukan pembayaran pajak, mengingat kualitas pelayanan secara digital dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam penerapan *e-government* dinilai dapat menyederhanakan persyaratan administrasi (OECD, 2005 dalam Irawan (2013) , proses (Harahap 2018; Yunas 2018) dan prosedur (Cahyaningrum and Nugroho 2019). Inovasi dari pelayanan PBB berbasis online pun dinilai dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi (Selavia 2019). Selain itu dengan adanya layanan e-pajak dinilai juga dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada bidang perpajakan (Susanto 2019).

Merujuk pada uraian di atas, peneliti menilai bahwa kajian terkait kualitas pelayanan terkait aplikasi e-PBB belum pernah dilakukan. Selain itu kebaruan (*novelty*) dari kajian ini adalah peneliti menggunakan ukuran kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran

umum terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di Bapenda Kabupaten Purwakarta. Selain itu diharapkan hasil kajian ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan *E-Government* pada pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

METODE

Suatu Penelitian dinilai memerlukan suatu metode yaitu metode penelitian (Nazir 1988). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan sesuai dengan rumusan masalah penelitian dikarenakan akan menjawab pertanyaan terkait penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam penerapan E-Government melalui aplikasi E-PBB di Kabupaten Purwakarta. Sedangkan lokus dari penelitian ini adalah Pemerintah Kabupaten Purwakarta secara lebih khusus pada BAPENDA. Penulis melakukan reduksi data, penyajian dan pengambilan kesimpulan (Miles and Huberman 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik itu sendiri berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017), kepercayaan publik dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik. Untuk itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang di dalamnya terdapat kejujuran, disertai tepatnya pengelolaan sumber penghasilan. Dengan demikian, pertanggungjawaban kepada publik dapat dilaksanakan dengan baik. Dari sinilah akan terlahirnya kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah guna menjadi sebuah fondasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada tiga jenis pelayanan publik yakni:

a. Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan yang menghasilkan dokumen-dokumen yang resmi guna untuk memenuhi kebutuhan publik itu sendiri. Contohnya adalah Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pasport.

b. Pelayanan Barang

Merupakan pelayanan yang menghasilkan barang yang dapat digunakan oleh publik. Contohnya adalah jaringan telepon, tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Contohnya adalah pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.

Pendapat dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (Hardiansyah 2011) untuk bisa meningkatkan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri, terdapat lima dimensi dari kualitas pelayanan yakni:

- a) Tangible berarti kualitas pelayanan publik yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) Reliability berarti sebuah kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) Responsiveness berarti kesanggupan dalam memberikan bantuan serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap bagi keinginan konsumen.
- d) Assurance berarti sebuah kemampuan dan keramahan dan juga sopan santun dari pegawai untuk bisa meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e) Empathy berarti sebuah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Konsep E-Government (Electronic Government)

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e- government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka peningkatan efektifitas dan efisiensi kualitas layanan publik. Menurut Forman, E-government diartikan sebagai penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk membantu mentransformasikan kegiatannya agar bisa lebih efektif, efisien dan dalam penyampaian layanan.

Untuk pengembangan E-Government ada empat yakni tahap persiapan, tahap penerapan, tahap pematangan dan tahap pematapan. Selain empat tahap tersebut, World Bank mengusulkan ada empat fase yaitu kehadiran, interaksi, transaksi dan transformasi. Model ini juga sama dengan model yang dikemukakan oleh Gartner Research (Gupta, 2004 dalam Nugraha (2018)), dimana ia mengajukan model The Value Chain of E-Service, yang menetapkan empat tahap yang secara khusus dikembangkan dalam konteks e-governance. Keempat fase pengembangan tersebut dikembangkan di situs web E-Government ada kaitannya yaitu:

- a. Kehadiran yang merupakan informasi yang dicari atau dibutuhkan oleh masyarakat dari web pemerintah
- b. Interaksi yang merupakan tersedianya fasilitas antara masyarakat dengan pemerintah dari download dan komunikasi email.
- c. Transaksi yang merupakan adanya fasilitas transaksi dari pemerintah untuk pelayanan publik.
- d. Transformasi yang merupakan pelayanan publik yang diberikan meningkat terus menerus secara terintegrasi.

Deskripsi Aplikasi E-PBB

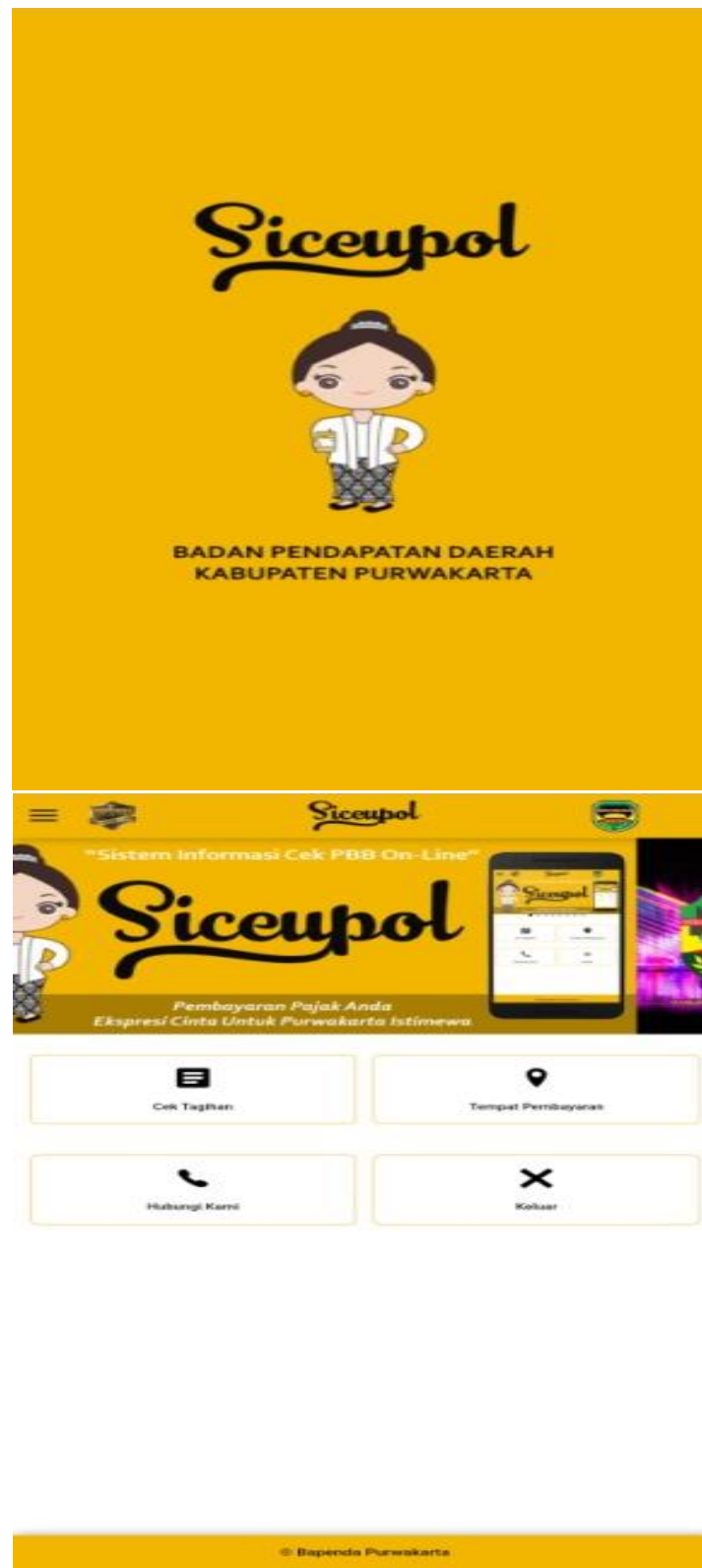
Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas penerimaan pendapatan daerah. BAPENDA itu sendiri merupakan pergantian nama yang dahulunya bernama Dinas Pendapatan Daerah. BAPENDA Kabupaten Purwakarta

dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 179 Tahun 2016. Instansi ini berkantor di Jalan Surawinata Nomor 30 A, Nagri Tengah, Kabupaten Purwakarta.

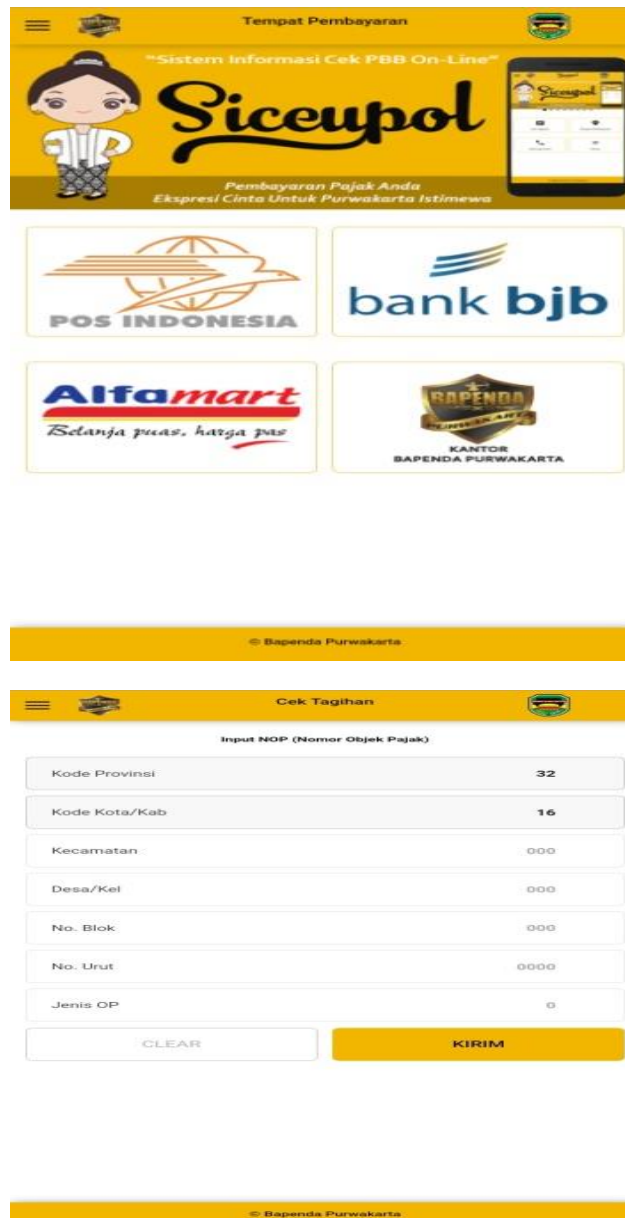
Di dalam BAPENDA Kabupaten Purwakarta pengelolaan urusan pemerintahan didaerahnya meliputi bidang pajak, Pendapatan Asli Daerah yang sah (PADS), retribusi daerah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pengelolaan yang dilakukan berupa pendataan dan penilaian, pengolahan data serta informasi, pemberian pelayanan, penagihan pajak dan pendapat daerah lainnya. Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat masyarakat sadar akan teknologi dan pemanfaatannya sehingga pemerintah juga ikut berpartisipasi dalam menggunakan teknologi dalam tugasnya. BAPENDA Kabupaten Purwakarta juga ikut dalam pengembangan konsep E-Government dalam memberikan pelayanannya yaitu dalam pemanfaatan aplikasi yang berbasis internet.

E-PBB atau juga disebut Siceupol adalah aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta yang berguna untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat agar lebih mudah mengakses informasi-informasi mengenai tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) setiap tahunnya. Tujuan dari adanya pembuatan aplikasi ini adalah bentuk peningkatan mutu dari pelayanan dan juga bentuk pendekatan diri atas keberadaan BAPENDA ditengah masyarakat. Aplikasi ini diberi nama Siceupol yang merupakan Sistem Informasi Cek PBB Online dan diluncurkan secara langsung tahun 28 Maret 2019 oleh Bupati Purwakarta yakni Anne Ratna Mustika. Bupati Purwakarta memberikan apresiasi dengan BAPENDA karena dengan begini mengecek PBB akan semudah menstalking sosial media yang ada karena tidak perlu datang ke BAPENDA lagi melainkan melalui aplikasi saja.

Aplikasi E-PBB atau Siceupol ini bisa diakses melalui android dengan mendownloadnya dari Play Store. Sehingga dengan begini, semua masyarakat dapat menikmati bentuk pelayanan publik yang diberikan. Fitur-fitur yang di dapat dalam aplikasi ini hanya ada dua yaitu cek tagihan dan juga tempat pembayaran. Fitur cek tagihan merupakan fitur untuk melihat berapa banyak tagihan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang perlu dibayar oleh masyarakat Purwakarta dan fitur tempat pembayaran merupakan fitur untuk memilih tempat pembayaran yang digunakan dalam melunasi pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).



Gambar 1. Halaman Awal Aplikasi Siceupol



Gambar 2 Fitur Pilihan Pembayaran Aplikasi Siceupol

Diawal peluncuran aplikasi Siceupol ini didahulukan untuk masyarakat yang jauh dari pusat Kabupaten Purwakarta agar juga mempermudah masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam aplikasi ini mempermudah masyarakat untuk bisa mengetahui informasi wajib pajak, subjek pajak maupun tagihan pajak baik tahun ini maupun tahun sebelumnya yang belum dilunasi dan juga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Purwakarta. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi Siceupol ini dibuat untuk bisa memberikan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB Di Bapenda Kabupaten Purwakarta.

Pemanfaatan dari aplikasi E-PBB atau dikenal Siceupol ini dalam memenuhi kebutuhan di bidang perpajakan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Purwakarta. Ini merupakan sebuah inovasi yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Purwakarta dari aplikasi E-PBB atau Siceupol dinilai memerlukan peningkatan guna menciptakan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik berdasarkan pendapat Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) yakni tangible ini mengukur kualitas berupa sarana fisik untuk membantu masyarakat. Selain itu, reliability mengukur kualitas dari pemberian pelayanan yang terpercaya oleh masyarakat, responsiveness sendiri mengukur kualitas dari kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan. Assurance mengukur kualitas pelayanan dari keramahan pegawai terhadap masyarakat dan juga empathy ini mengukur kualitas dari sikap tegas yang diberikan pegawai terhadap masyarakat. Dari kelima dimensi ini, bisa kita mengukur terkait kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Purwakarta.

Jika dilihat dengan pemanfaatan aplikasi E-PBB atau Siceupol maka bisa dinilai kualitas pelayanan yang diberikan BAPENDA berdasarkan lima dimensi yang dikemukakan oleh pendapat Zeithhaml, Parasuraman & Berry. Ditinjau dari dimensi yang pertama yaitu tangible dapat dilihat bagaimana upaya BAPENDA dalam meningkatkan kualitas pemberian pelayanan yang semula dilayani di Kantor BAPENDA sekarang sudah dipermudah dengan melalui aplikasi E-PBB atau Siceupol ini. Dalam aplikasi tersebut masyarakat Purwakarta dapat mengecek tagihan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tanpa perlu ke Kantor BAPENDA. Dimensi yang pertama ini dinilai bahwa BAPENDA telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mengoptimalkan kemampuan dalam menyediakan sarana fisik pelayanan.

Dimensi yang kedua adalah reliability yang merupakan pengukuran kualitas pelayanan dari rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Aplikasi E-PBB atau Siceupol ini sangat dipercayai oleh masyarakat Purwakarta dikarenakan berdasarkan Play Store aplikasi ini mendapat rating 3,6 dan sudah diunduh oleh masyarakat Purwakarta lebih dari lima ribu kali.

Ini menunjukkan bahwa masyarakat Purwakarta menilai kinerja BAPENDA sangat baik dikarenakan merasa terpercaya dengan kehadiran aplikasi ini. Salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan dalam mempermudah masyarakat oleh BAPENDA dalam memberikan kepercayaan pelayanan.

Dimensi ketiga ialah *responsiviness* dimana mengukur kualitas pelayanan publik berdasarkan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sebelumnya, BAPENDA melayani masyarakat langsung di Kantor BAPENDA namun dengan kehadiran aplikasi E-PBB atau Siceupol membuat masyarakat lebih cepat menerima pelayanan dimana saja dan kapan saja. *Responsiviness* yang didapat masyarakat melalui aplikasi E-PBB sangat cepat dengan mengisi nama daerah dan tempat tinggal lalu masyarakat dapat melihat berapa tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang kita miliki. Dengan demikian, dimensi yang ketiga ini telah dilakukan oleh BAPENDA dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dinilai sangat baik oleh masyarakat.

Assurance merupakan dimensi keempat yang digunakan untuk mengukur kualitas dari pelayanan publik tersebut dari keramahan pelayanan yang diberikan pegawai. Jika dilihat dari aplikasi E-PBB atau Siceupol ini, keramahan pegawai dinilai berdasarkan kendala yang hadir dari masyarakat yang kemudian menghubungi pegawai melalui aplikasi tersebut atau disebut juga call center. Berdasarkan ulasan yang ada dari aplikasi tersebut pegawai BAPENDA tetap ramah dalam menanggapi komentar-komentar yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah. Dimensi yang keempat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga dilakukan oleh BAPENDA dengan pengoptimalan pegawai dalam melayani masyarakat secara ramah.

Emphaty adalah dimensi kelima dalam mengukur suatu kualitas pelayanan publik terkait sikap tegas dari pegawai. Aplikasi ini baru saja diluncurkan pada Maret 2019 sehingga sangat wajar jika pelayanan yang diberikan masih belum maksimal. Dari komentar-komentar yang ada terkait aplikasi E-PBB atau Siceupol ini masih ditemukan kritik terkait pembayaran pajak yang tidak bisa dilakukan langsung melalui aplikasi tersebut melainkan harus melalui alfamart, pos Indonesia dan sebagainya. Selain itu juga, tidak ada pemberitahuan terkait kode alamat untuk bisa diisi dalam pengecekan tagihan dan juga tidak ada tanda lunasnya.

Dari sini, belum ada sikap tegas yang dilakukan pegawai untuk memenuhi salah satu dimensi ini. Maka perlu adanya pengoptimalan dari aplikasi E-PBB atau Siceupol berdasarkan komentar-komentar yang diberikan masyarakat. Dengan begitu, masyarakat akan semakin menilai bahwa kinerja BAPENDA itu sangat baik dalam memberikan pelayanan publik terkhususnya terkait pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Perlu juga adanya penambahan fitur-fitur pelayanan dalam aplikasi tersebut agar menjadi sempurna.

Dikaitannya dengan E-Government yang telah dijelaskan sesuai dengan World Bank sebelumnya empat fase pengembangan yang disebutkan yakni kehadiran, interaksi, transaksi, dan transformasi. Maka pelayanan publik yang diberikan oleh BAPENDA harus sesuai dengan empat fase pengembangan tersebut agar penerapan E-Government berjalan secara optimal. Fase yang pertama adalah kehadiran dimana pemerintah Kabupaten Purwakarta terkhususnya BAPENDA memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari aplikasi E-PBB. Fase yang kedua adalah interaksi dimana dalam aplikasi E-PBB, pemerintah melakukan interaksi melalui aplikasi jika terjadinya kesulitan atau kendala yang dihadapi masyarakat dengan adanya call center dalam aplikasi tersebut.

Fase yang ketiga adalah transaksi dimana adanya fasilitas pembayaran namun dalam aplikasi E-PBB pembayaran belum bisa langsung didalam aplikasi itu. Melainkan pembayaran hanya bisa dilakukan di kantor pos, alfamart, dan sebagainya. Untuk penerapan E-Government maka perlu adanya pengoptimalan aplikasi E-PBB itu sendiri. Fase yang terakhir adalah transformasi dimana pelayanan yang diberikan harus terus meningkat tetapi aplikasi E-PBB sendiri masih belum memperbaiki beberapa kekurangan yang ada sehingga untuk tercapainya penerapan E-Government oleh BAPENDA sendiri perlu dioptimalisasikan fitur-fitur layanan yang ada dalam aplikasi E-PBB itu.

Diskusi Keterbatasan Penelitian.

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada informan penelitian dimana peneliti tidak melakukan wawancara atau penyebaran angket kepada informan masyarakat. Di samping itu, peneliti berharap agar pada penelitian berikutnya, penelitian ini dapat menjadi dasar atau pedoman terutama bagi peneliti yang akan meneliti fokus dan obyek penelitian yang sama. Selain itu, disarankan agar peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan

masyarakat sebagai informan penelitian tersebut. Mengingat, informasi yang diperoleh dari masyarakat dapat bernilai penting untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama dalam bidang perpajakan.

KESIMPULAN

Pemanfaatan aplikasi E-PBB yang dikembangkan oleh BAPENDA sebagai sebuah bentuk digitalisasi pelayanan publik dalam penerapan E-Government. Ini menunjukkan adanya upaya Pemerintah Kabupaten Purwakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dari aplikasi E-PBB itu sendiri sebagai contoh masih terdapat masyarakat daerah Purwakarta yang belum memahami aplikasi tersebut akibat minimnya sosialisasi terkait aplikasi tersebut serta masih kurangnya fitur layanan dalam aplikasi tersebut. Sehingga perlu adanya peningkatan serta pematangan fitur-fitur dalam aplikasi tersebut dalam upaya penerapan E-Government itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, Olivia Tyas, and Wahid- Abdulrahman. 2020. "Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) Di Kota Surakarta." *Journal of Politic and Government Studies*, 9(4).
- Cahyaningrum, Anisa, and Rino Ardhian Nugroho. 2019. "Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi 'Dukcapil Dalam Genggaman' Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 7(2). doi: <http://dx.doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>.
- Dani Darmawan. 2018. "Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar." UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR.
- Dharma, Gede Pani Esa, and Ketut Alit Suardana. 2014. "PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6(1).
- Fuadi, Arabella Oentari, and Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM." *Tax & Accounting Review* 1(1).

- Ginting, Dahlia Br, and Meida Riana Marlina. 2017. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS E-FILING (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede)." *Media Informatika* 16(1).
- Harahap, Agus Supriadi. 2018. "E-GOVERNMENT DALAM BUSINESS PROCESS REENGINEERING ADMINISTRASI PELAYANAN PERIZINAN (Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok)." *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja* 11(2). doi: <https://doi.org/10.33701/jppdp.v11i2.397>.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ihsan, Muchsin. 2013. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang." *Jurnal Akuntansi* 1(3).
- Irawan, Bambang. 2013. "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Paradigma* 2(1). doi: <http://dx.doi.org/10.30872/jp.v2i1.351>.
- Istanto, Fery. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Jotopurnomo, Cindy, and Yenni Mangoting. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya." *Tax & Accounting Review* 1(1).
- Layata, Sherly, and Putu Ery Setiawan. 2014. "PENGARUH KEWAJIBAN MORAL, KUALITAS PELAYANAN, PEMERIKSAAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 9(2).
- LESTARI, INDRA. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta." Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lutfhiyah, Umaimatul, Luckyta Dwinanda Saputri, and Faradila Mutiara Hati. n.d. "EFISIENSI PEMBAYARAN PAJAK BERBASIS ONLINE DALAM RANGKA PENERAPAN PROGRAM SMART

- CITY DI KOTA MALANG.” in *“Tantangan Penyelenggaran Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0”*. Prosiding Simposium Nasional.
- Miles, M. B., and M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Nafiah, Zumrotun, and Warno Warno. 2018. “PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016).” *Jurnal STIE SEMARANG* 10(1). doi: <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v10i1.88>.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, J. T. 2018. “E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman.”
- Nurhakim, Tifani, and Dudi Pratomo. 2015. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya).” in *eProceedings of Management*.
- RIZKY, MUHAMMAD NUR. 2019. “PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.” UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA.
- Sapriadi, Doni. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang).” *Jurnal Akuntansi* 1(1).
- Selavia, Exga Alma. 2019. “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya.” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)* 5(1). doi: <https://doi.org/10.30996/jpap.v5i1.2351>.
- Susanto, Arminadia. 2019. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Kota Surakarta (Studi Tentang Pelaksanaan Layanan E-Pajak).” UNS – FISIP.
- Tanilasari, Yessica, and Pujo Gunarso. 2017. “ANALISIS PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG SELATAN.” *Jurnal*

Akuntansi Dan Perpajakan 3(1). doi: <https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>.

Website, Admin. 2020. "Inovasi Baru Dari Pemkab Purwakarta Mudahkan Cek PBB Melalui Aplikasi Siceupol." *Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Purwakarta*. Retrieved (<https://www.purwakartakab.go.id/read/618>).

Yunas, Novy Setia. 2018. "DESAIN KEBIJAKAN REFORMASI SISTEM PERPAJAKAN MELALUI E-TAXATION DI INDONESIA: BELAJAR PADA KEBERHASILAN REFORMASI SISTEM PERPAJAKAN DI JEPANG." *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4(1).

Yusuf, Muhammad, Ainun Jariah, and Sadar Sadar. 2020. "No Title." *Journal of Governance and Politics (JGLP)* 2(2). doi: <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.93>.