

# JURNAL PRAXIS IDEALIS

Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

VOL. 01 NO. 01 | 2024

DOI : [HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V1I1.2961](https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2961)

P-ISSN XXXX-XXXX E-ISSN XXXX-XXXX



Received : 24 Oktober 2024 Accepted : 26 Oktober 2024 Published : 26 Oktober 2024

## IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI TEMAN PBB DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA BANDUNG

**Siti Alvianti<sup>1)</sup>, Arlan Sidha<sup>2)</sup>, Toto Kushartono<sup>3)</sup>**

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini berjudul “Implementasi e-Government melalui aplikasi Teman PBB dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik berbasis e-Government terhadap masyarakat dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana implementasi pelayanan publik melalui e-Government yang sudah di sediakan oleh pemerintah kota bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan data sekunder maupun primer (wawancara dan observasi). Informan Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandung, Staff Analisis Sistem Komputer Jaringan, Staff Analisis Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Bumi dan Bangunan dan masyarakat Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan e-Government tentang pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melaui Aplikasi Teman PBB dalam pencapaiannya masih dalam tahap progres salah satunya yaitu; (1) ketersediaan data dinyatakan sudah memadai dan mendukung kebutuhan saat ini. (2) adanya peraturan walikota bandung nomor 98 Tahun 2022 tentang perubahan ketiga peraturan Kota Bandung tentang petunjuk teknis dan tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan. (3) Perangkat keras/unit computer yang telah disediakan oleh intunsi cukup mumpuni dikarenakan dalam mengakses pelayanan dari masyarakat cukup mumpuni.

**Kata Kunci :** Pelayanan, E-Government, Pajak

### Abstract

This research is entitled “Implementation of e-Government through Teman PBB application in Improving Land and Building Tax Services in Bandung City”. This study aims to analyze e-Government-based public services to the community in land and building tax services in Bandung City. The problem raised is how the implementation of public services through e-Government has been provided by the Bandung city government. This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques with secondary and primary data

*(interviews and observations). Informants are the Head of the Bandung City Land and Building Tax Division, Network Computer System Analysis Staff, Land and Building Tax Billing and Inspection Analysis Staff and the people of Bandung City. The results showed that the implementation of e-Government on Land and Building Tax services through the Teman PBB Application in its achievements is still in the progress stage, one of which is; (1) the availability of data is declared adequate and supports current needs. (2) the existence of Bandung mayor regulation number 98 of 2022 concerning the third amendment to the Bandung City regulation on technical guidelines and procedures for collecting land and building taxes. (3) The hardware/computer units that have been provided by the intunsi are quite capable because in accessing services from the community are quite capable.*

**Keywords :** Implementation, e-Government, Tax

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *e-Government*. Dapat didefinisikan secara umum *Good Governance* adalah pemerintahan yang baik. *e-Government* adalah penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan diselenggarakan oleh organisasi pemerintah. Budiono dalam (Satiawati et al, 2017:98) *E-Government* atau *electronic government* merupakan teknologi informasi pemerintahan untuk memberikan informasi dan pelayanan public. *E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. Forman dalam (Januar Christian et al 2017:94)

Kebijakan tentang penataan *e-Government* diatur dalam Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*. Untuk menjamin keterpaduansistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-Government* pada setiap

instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur. Dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-Government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Poin tersebut diantaranya:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan - tahapan yang realistik dan terukur.

Tujuan dari adanya *e-Government* ialah untuk menyediakan informasi pelayanan public yang bersifat transparan terhadap masyarakat. Pengembangan *e-Government* silakukan pada menajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. *e-Government* digunakan karena kebutuhan masyarakat dalam hal mempermudah pelayanan public yang baik secara merata dan menyeluruh. Namun ada kendala yang harus dihadapi oleh pemerintah seperti kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya *e-Government* ini pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kesejahteraan bersama.

Situs web dalam pemerintahan daerah merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *e-Government* secara sistematik melalui tahapan yang realistic dan teratur.

Dalam pembuatan situs web pemerintah daerah adalah tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah dalam memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah daerah terutama dalam pelaporan Pajak Bumi dan Bangunan. Munculnya penerapan *e-Government* di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung membawa dampak yang cukup signifikan, pentingnya *e-Government* salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan akan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pememanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Dinas Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) hadirkan kemudahan layanan pajak secara online melalui aplikasi “Teman PBB” untuk kepengurusan pajak seperti SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Aplikasi ini diluncurkan Wali Kota Bandung pada tanggal 17 Maret 2023. Teman PBB merupakan aplikasi *mobile* pajak berbasis android yang pertama di Kota Bandung. Teman PBB berkerjasama dengan Bank BJB. *Output* dari aplikasi Teman PBB ini yakni berupa e-SPPT atau elektronik SPPT (Surat Pemeberitahuan Pajak Terhutang) aplikasi ini dapat di Unduh di *Play Store*. Hadirnya aplikasi ini lebih mempermudah para wajib pajak PBB dalam pengajuan pelayanan dan *Output* berupa e-SPPT. Berbagai fitur yang ada dalam aplikasi Teman PBB diantaranya SPPT digital atau Elektronik SPPT, Pembayaran PBB, Pelayanan PBB, Layanan Konsultasi dan Info pelayanan. Diluncurkannya e-SPPT untuk memudahkan Wajib Pajak, karena dapat mengakses dan mengunduh

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode penelitian kualitatif ialah metode yang dipakai untuk menggambarkan fenomena berdasarkan yang terjadi di lapangan. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, memahami, dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam. encetak sendiri SPPT PBB.

## **PEMBAHASAN**

Program Teman PBB ini adalah inovasi pelayanan yang dibuat oleh Kota Bandung yang dilaksanakan pada bulan Maret 2023 sampai saat ini dengan harapan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Program ini adalah wujud dari perkembangan Teknologi dan Informasi (TI). Adanya program ini tentu saja berdampak pada pergeseran pradigma pada pelayanan public. Kesesuaian antara program dan pemanfaat adalah keseuian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran.

### 1. Ketersediaan Data Infrastruktur

Pengembangan *E-Government* di Kota Bandung menekankan pentingnya infrastruktur jaringan informasi yang andal dan canggih sebagai fondasi utama dalam mendukung operasional layanan publik digital. Hal ini menjadi krusial dalam memastikan bahwa sistem TEMAN PBB untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat berjalan lancar, cepat, dan aman, serta dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan berbasis teknologi. Menurut Bapak Adhli, Kepala Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung, kondisi infrastruktur jaringan informasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan TEMAN PBB. Infrastruktur telekomunikasi yang baik dengan akses internet luas dan stabil memastikan bahwa proses pembayaran menggunakan TEMAN PBB dapat berjalan efektif tanpa hambatan. Pandangan serupa disampaikan oleh

Bapak Romi, seorang pegawai di bagian PBB, yang menekankan bahwa kualitas jaringan internet yang lancar langsung berdampak pada kinerja sistem TEMAN PBB. Pemerintah Kota Bandung telah melakukan langkah-langkah proaktif dalam memastikan kualitas infrastruktur jaringan informasi yang memadai. Mereka berkolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kecepatan internet.

## 2. Ketersediaan Dasar Hukum

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *e-Government* yang juga sudah dilengkapi dengan berbagai Panduan tentang egov seperti: Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah; Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah; Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemda; dan lain-lain. Demikian pula berbagai panduan telah dihasilkan oleh Depkominfo pada tahun 2004 yang pada dasarnya telah menjadi acuan bagi penyelenggaraan e-goverment di pusat dan daerah. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tentang Perpres ini memberikan dasar hukum bagi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, termasuk aplikasi yang digunakan untuk pelayanan publik dan pemungutan pajak. Berdasarkan hasil instruksi Wali Kota Bandung atau Keputusan Wali Kota Bandung. Instruksi atau keputusan ini dapat digunakan untuk memberikan arahan teknis dan operasional dalam implementasi aplikasi Teman PBB. Ini bisa mencakup aspek teknis, operasional, serta tata kelola aplikasi tersebut. Implementasi aplikasi Teman PBB dalam konteks hukum ini memungkinkan Kota Bandung untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan pelayanan wajib pajak Bumi dan Bangunan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

### 3. Kesiapan Infrastruktur Institusional

Penerapan TEMAN PBB dalam pembayaran PBB di Kota Bandung telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan informasi dan keamanan transaksi. adanya TEMAN PBB, proses pembayaran PBB melibatkan administrasi yang kompleks, seperti verifikasi manual dan pencatatan pembayaran secara tradisional. Dalam penerapannya, TEMAN PBB telah mengotomatisasi proses-proses ini, menghilangkan kebutuhan akan verifikasi manual dan pencatatan manual yang memakan waktu. Penggunaan TEMAN PBB juga telah memberikan dampak positif dalam hal keamanan transaksi. Bapak Romi, Pegawai pada bagian PBB di Bapenda Kota Bandung, menjelaskan bahwa "TEMAN PBB otomatisasi banyak proses, jadi lebih sedikit kesalahan manusia. Data pembayaran langsung tercatat dalam sistem, akses real-time ke data, dan informasi lebih mudah dikelola dan diakses." Keamanan informasi dalam penggunaan TEMAN PBB dijamin dengan ketat melalui enkripsi data, audit keamanan berkala, dan pelatihan pegawai tentang pentingnya kerahasiaan data.

### 4. Kesiapan Infrastruktur Manusia

Implementasi TEMAN PBB sebagai metode pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung telah menunjukkan bahwa sumber daya manusia di instansi tersebut memegang peran kunci dalam keberhasilan penerapan teknologi ini. Berdasarkan wawancara dan observasi, pegawai Bapenda Kota Bandung menunjukkan tingkat kesiapan yang tinggi dalam mengadopsi TEMAN PBB. Memiliki pengetahuan yang menunjang. Memiliki pengetahuan yang menunjang dalam penerapan *e-Government* saat ini sangat diperlukan. Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Pengetahuan akan teknologi informasi sangat diperlukan dengan adanya penerapan *e-Government* aparatur harus siap melaksanakannya. Salah satu cara untuk mengetahui

pengetahuan aparatur adalah melalui tingkat pendidikan.

#### 5. Ketersediaan Sarana Teknologi

Berkembangnya teknologi informasi ini pula, adanya perubahan yang terjadi dalam sektor perdagangan dan industri., serta hanya memakan waktu yang relatif lebih singkat. Pemakaian teknologi informasi ini pula menyertakan manajemen dan politik agar dapat implementasi *e-Government* dapat berjalan dengan tanpa halangan. Namun, penerapan *e-Government* tentunya menghadapi beberapa hambatan seperti keraguan dalam menggunakan teknologi yang dapat dimanfaatkan, kurang mahir dalam menggunakan teknologi, teknologi dan internet yang hanya bisa didapatkan oleh kalangan tertentu saja. Pelayanan publik yang baik mendorong efektivitas, pengurangan biaya oleh pemerintah dan oleh warga negara dari aktivitas sehari-hari yakni interaksi dan administrasi, pelayanan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, ikatan yang semakin erat dengan berbagai pihak dan Interaksi yang lebih mudah dilakukan.

#### 6. Strategi Pemikiran Kepemimpinan

Berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui strategi pemikiran kebijakan penerapan *e-Government* di Kota Bandung sebagai berikut emimpin yang memiliki visi yang jelas. Memiliki visi dalam sebuah pembangunan sangat diperlukan karena dengan adanya visi tersebut kita dapat mengetahui apa yang diinginkan dalam pembangunan tersebut. Adapun visi dalam kebijakan penerapan *e-Government* di Kota Bandung adalah terwujudnya system perpustakaan, kearsipan dan telematika yang efektif dan efisien secara terpadu dan terintegrasi guna mendukung kebijakan pimpinan. Dengan demikian pemimpin dalam penerapan *e-Government* melalui di Kota Bandung sudah memiliki visi untuk menigkatkan pelayanan informasi yang cepat, tepat dan akurat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dapat disimpulkan mengatakan Tujuan Dalam diskusi mengenai kesiapan implementasi aplikasi Teman PBB, beberapa faktor utama dipertimbangkan.

1. Kesiapan data menyangkut kemampuan teknologi yang ada. Teknologi yang digunakan, termasuk aplikasi Teman PBB, dinyatakan sudah memadai dan mendukung kebutuhan saat ini. Infrastruktur kerja mendukung penerapan aplikasi ini melalui keberadaan server dan jaringan teknologi yang diperlukan.
2. Kesiapan infrastruktur legal menunjukkan bahwa kerangka hukum yang mengatur implementasi Teman PBB sudah tersedia. Namun, untuk mempromosikan inovasi ini, kerja sama antara lembaga pemerintah belum melibatkan kolaborasi langsung dengan DPN. Sosialisasi kepada warga biasanya dilakukan melalui acara seperti Operasi Terpadu (OPDU).
3. Kesiapan infrastruktur institusional, *E-Government* maju apabila intansi pemerintah melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam membangun *e- Government*. Aplikasi ini diperuntukan pelayanan dan membayar pajak secara online keberadaan e-governmnet tentunya dapat memajukan intansi pemerintah dalam upaya pelayanan public.
4. Kesiapan infrastruktur manusia, meskipun tidak ada pelatihan formal, aparat di lapangan diberikan pengetahuan dasar mengenai aplikasi Teman PBB dan cara penggunaannya. Masyarakat menyoroti pentingnya edukasi tambahan dalam penggunaan Aplikasi Teman PBB ini.
5. Kesiapan infrastruktur teknologi sebagai faktor penting dalam penerapan *e- Government*. Perangkat keras/unit computer yang telah disediakan oleh intansi cukup mumpuni dikarenakan dalam mengakses pelayanan dari masyarakat cukup mumpuni. Infrastruktur teknologi juga dikatakan memadai, dengan

- aplikasi yang dapat diakses melalui ponsel pintar
6. Strategi kepemimpinan untuk transformasi *e-Government* berfokus pada pengelolaan visi dan misi dalam pengambilan keputusan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmasmita Rahardjo. (2011). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Alma Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Buchari, R. A. (2016). *Implementasi e- Service Pada Organisasi Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung* (Vol. 18, Issue 3).
- Januar Christian, A., Marta dan Leo Agustino KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN KOTA CIMahi
- Fajri Miftahuddin, A. DI, Sri Nugroho, H., Putri Rengganis dan Muhammad Eko Atmojo, I., & Gunawan Wibiksana, I. (n.d.). *Implementasi Kebijakan Bandung Barat Ca'ang Bidang Model Kerja Sama Pemerintah-Swasta Inovasi Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pemberdayaan Masyarakat*. <http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>
- Kumoroto Wahyudi. (2009). *Governance Reform di Indonesia*. Gava Media.
- Lestari Tri, R. B. (2012). *POLRI DAN APLIKASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK*. CV. Pura Media Nusantara.

