

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

KUALITAS PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN DAERAH MELALUI SISTEM INFORMASI PAJAK DI KABUPATEN BANDUNG BARAT

Arif Susanto¹

Agus Subagyo²

Danny Permana³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi : arifsusanto976@gmail.com

Abstrak

Proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Kualitas pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat adanya mekanisme yang jelas. Hasil atau pencapaian kualitas pelayanan yang diharapkan sebaiknya ada mekanisme yang mengatur supaya tidak terjadi pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran. Mekanisme Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan pajak daerah tekait dengan perijinan dan pembayaran pajak yang di lakukan masyarakat. Mekanisme pemungutan pajak merupakan keterkaitan untuk meningkatnnya perolehan pajak daerah Kabupaten Bandung Barat. Pemungutan pajak yang di lakukan Bapenda Kabupaten Bandung Barat berdasarkan dengan mekanisme pemungutan pajak daerah Kabupaten Bandung Barat. Masyarakat melakukan perijinan dan pembayaran pajak berawal dari pendaftaran dan pendataan ke Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Setelah masyarakat mendaftar dan di data oleh petugas di kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat, maka akan menghasilkan wajib pajak baru atau wajib pajak yang sudah memiliki NPWP.

Sistem administrasi pajak dan retribusi daerah yang berbasis teknologi informasi yang memudahkan bagi pelayanan dan pengawasan untuk mengawasi wajib pajak dan petugas pajak dengan optimal agar tidak terjadinya dengan kecurangan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dalam memaksimalkan penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Barat, pemerintah Daerah

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak (WP) untuk membayar pajaknya dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dibentuk adalah melalui sistem mobile payment, merujuk pada pembayaran atas berbagai transaksi atau tagihan secara mobile hanya dengan menggunakan suatu perangkat seperti smartphone dan komputer yang dapat mengakses website Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan proposal ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam *tangibles*, Pelayanan di selenggarakan bukan hanya dalam pemungutan pajak, akan tetapi pelayanan juga bentuk mensosialisasi dan interaksi antara aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Etika pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat bagaimana sikap aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya. Mensosialisasikan dan interaksi dari aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani pembayaran pajak memberikan sikap yang positif terhadap masyarakat.

Dalam *responsiveness*, kemampuan aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat di lihat dari ketelitian dalam pekerjaannya. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani dengan baik tidak ada pembedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku

Dalam *assurance*, Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam mengerjakan tugas nya selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. pelayanan yang terbaik dari Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan keharusan yang di berikan kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari fasilitas saranan, dan prasarana yang di berikan.

Dalam *empathy*, Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedakan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Hal tersebut semua masyarakat yang melakukan pembayaran pajak mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima yang diberikan oleh aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat, yang berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pajak, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Abstract

The process or mechanism is the implementation of the right way to produce satisfactory quality. The quality of service of the West Bandung Regency Bapenda has a clear mechanism. The results or achievement of the expected quality of service should have a mechanism that regulates so that there is no inappropriate or off-target service implementation. The mechanism of the West Bandung Regency Bapenda in increasing regional taxes is related to licensing and tax payments carried out by the community. The tax collection mechanism is related to increasing the regional tax revenue of West Bandung Regency. Tax collection carried out by the West Bandung Regency Bapenda is based on the West Bandung Regency regional tax collection mechanism. The community carries out licensing and tax payments starting from registration and data collection to the West Bandung Regency Bapenda. After the community registers and is recorded by officers at the West Bandung Regency Bapenda office, it will produce new taxpayers or taxpayers who already have a NPWP.

The tax and regional retribution administration system based on information technology that facilitates services and supervision to optimally supervise taxpayers and tax officers so that there is no fraud from irresponsible individuals and creates trust from taxpayers in carrying out their tax obligations, which has an impact on increasing taxpayer compliance. In maximizing the receipt of Regional Revenue of West Bandung Regency, the Regional Government has made several strategies to increase taxpayer awareness (WP) to pay their taxes in the right amount and on time. One of the strategies formed is through a mobile payment system, referring to payments for various transactions or bills via mobile only by using a device such as a smartphone and computer that can access the West Bandung Regency Bapenda website. In this study, the method used is a qualitative method. Data collection that will be carried out in the preparation of this proposal is using interviews, field observations with a descriptive approach. By using a descriptive approach, researchers can explain the reality of the events being studied or without making comparisons. In the form of describing events or phenomena according to what happens in the field, where the data produced is in the form of written or spoken words from people and observable behavior. In addition, researchers intend to understand the social situation in depth with descriptive analysis, assumptions, and theories.

In tangibles, services are not only held in tax collection, but services are also a form of socialization and interaction between the Bapenda apparatus of West Bandung Regency. The ethics of service of Bapenda West Bandung Regency are how the apparatus behaves towards the community or vice versa. Socializing and interaction from the apparatus to the community in terms of serving tax payments provides a positive attitude towards the community.

In responsiveness, the ability of the Bapenda apparatus of West Bandung Regency in

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

serving the community is seen from the accuracy of their work. The Bapenda apparatus of West Bandung Regency serves well, there is no distinction in terms of service. The Bapenda apparatus of West Bandung Regency serves in accordance with applicable regulations

In assurance, Bapenda West Bandung Regency in carrying out its duties always provides the best service to the community. The best service from Bapenda West Bandung Regency is a must that is given to the community. The responsibility of the apparatus in providing services to the community is seen from the facilities, facilities and infrastructure provided.

In empathy, the services provided are not differentiated in terms of cost, sequence of service actions, and speed of smooth service time. This means that all people who pay taxes have the same rights to obtain excellent service provided by the West Bandung Regency Bapenda apparatus, which has an impact on gaining trust from the community.

Keywords: Service Quality, Tax, Regional Revenue Agency (BAPENDA)

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang berkembang tengah menggalakkan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan bidang ekonomi, sosial budaya dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Bangsa Indonesia telah melaksanakan pembangunan yang pesat dalam kehidupan nasional yang perlu dilanjutkan dengan dukungan dan seluruh potensi masyarakat. Proses pembangunan berjalan dengan lancar perlu adanya hubungan yang selaras serasi dan seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proposional dalam rangka pelaksanaan pembangunan yang bertanggung jawab.

Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat. Tuntutan-tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Pelayanan Publik selama ini masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Masyarakat memiliki kecenderungan yang masih di posisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang di layani. Pelayanan publik pada dasarnya di butuhkan suatu perubahan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang di layani. Pelayanan yang harus di tujuhan pada masyarakat umum kadang di balik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat. Birokrat haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Keberadaan fungsi aparatur pada tatanan pemerintahan menumbuhkan kemandirian terhadap daerah dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat. Peran aparatur sebagai pengambil kebijakan untuk menentukan strategi pengelolaan pemerintahan. Strategi dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah memiliki peranan yang sangat strategis. Penyelenggaraan pemerintahan yang muncul salah satunya dalam hak penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu perhatian dan perlu di analisis, serta di cari jalan keluar nya supaya penyelenggaraan pemerintahan dalam segi pelayanan dapat berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan harus di sertai dengan tanggung jawab publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan memenuhi kepuasan masyarakat. Pengawasan di lakukan pemerintah maupun oleh masyarakat, yang menuntut adanya transparansi dalam mengelola sumber daya pemerintahan.

Pembangunan nasional kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Pembiayaan pembangunan perlu di perhatikan guna mencapai tujuan. Usaha untuk mewujudkan pembangunan tersebut yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pembangunan Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Peran masyarakat dalam pembiayaan untuk pembangunan harus terus ditumbuhkan. Kesadaran masyarakat harus di tumbuhkan dalam membayar pajak. Pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah untuk menggali dana, baik dana yang berasal dari masyarakat atau dari pemerintah sendiri. Sumber penerimaan negara berupa pajak dan retribusi merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan peningkatan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

pembangunan nasional.

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang di kenal dengan *e-government*. Kecenderungan- kecenderungan masyarakat yang terjadi dari masa ke masa dapat termotivasi sejalan dengan kemajuan teknologi. Masyarakat melakukan tuntutan terhadap kualitas dan pelayanan dari pemerintah. Para aparatur di harapkan dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi.

Pemerintah daerah dengan pemerintah pusat mempunyai kepentingan bersama dalam penyelenggarannya untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah membutuhkan dana dan biaya yang cukup untuk mengelola daerahnya. Daerah-daerah tersebut menyelenggarakan tugas dan kewajiban serta segala kewenangannya yang ada. Pemberian otonomi yang lebih luas kepada daerah terutama di bidang keuangan. Daerah diberi kewenangan untuk menggali sumber dana yangsada sesuai dengan potensi dan peluang daerah masing-masng. Sumber dana daerah nantinya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dan untuk membiayai daerah itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan proposal ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Utuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

KERANGKA PEMIKIRAN

Sistem administrasi pajak dan retribusi daerah yang berbasis teknologi informasi yang memudahkan bagi pelayanan dan pengawasan untuk mengawasi wajib pajak dan petugas pajak dengan optimal agar tidak terjadinya dengan kecurangan dari oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab dan menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yang berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Dalam memaksimalkan penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Barat, pemerintah Daerah membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak (WP) untuk membayar pajaknya dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dibentuk adalah melalui sistem mobile payment, merujuk pada pembayaran atas berbagai transaksi atau tagihan secara mobile hanya dengan menggunakan suatu perangkat seperti smartphone dan komputer yang dapat mengakses website Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

Penerapan e-government pada kualitas pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bandung Barat harus disertai dengan ketersediaan SDM dan sarana infrastuktur telekomunikasi. Perangkat keras komputer, tingkat konektivitas atau jaringan yang merupakan faktor yang penting dalam penerapan e-government di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bandung Barat. Sarana dan prasarana tersebut harus tersedia di setiap lembaga pemerintahan dalam menunjang pengembangan e-government. Aparatur Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) pada hakikatnya senantiasa termotivasi dengan adanya e-government yaitu sistem informasi pajak. Kualitas pelayan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat melalui sistem Informasi pajak. Sistem informasi pajak memberikan informasi tentang wajib pajak, potensi pajak dan cara penghitungan pajak. Sistem informasi pajak dikelola oleh bidang perpajakan. Pengelolaan sistem Informasi pajak tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi oleh para aparatur. sumber daya manusia, jaringan internet, atau kurang nya partisipasi wajib pajak merupakan kendala yang di

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

hadapi dalam penerapan sistem Informasi pajak.

Implementasi keberhasilan kualitas pelayanan tertuang kedalam level yang semakin baik termasuk inovasi dalam hal digitalisasi layanan, tidak hanya dari segi kualitas layanan sebagai tolak ukur dalam kepuasan konsumen akan tetapi kualitas dalam layanan digital seperti kualitas website juga menjadi pacuan dalam keberhasilan konsumen dalam menggunakan website layanan yang di sediakan. Website adalah media utama dalam menyampaikan informasi secara cepat sehingga instansi harus mampu menyajikan website yang profesional dan berkualitas. Kualitas website merupakan suatu yang membuat masyarakat berfikir apa yang mereka perlukan dapat ditemukan, sehingga masyarakat akan menjadi puas dan yakin akan fungsi website tersebut, peran website, tujuan, jangkauanl akses, interaksi, faktor penghambat, faktor pendukungl dalam peran pemerintah.

Kualitas situs web memainkan peran penting dalam menentukan keuntungan dan kenyamanan yang dapat ditawarkan situs web ini kepada pengunjungnya dalam bentuk layanan online. Website yang mudah di gunakan juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga mereka dapat melakukan registrasi secara online melalui perangkat digital yang tidak perlu datang langsung ke kantor. Kualitas website yang efektif dan efisien akan menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang menggunakannya.

Kualitas Pelayanan menurut Aria dan Atik (2018:16) bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan pemohon pelayanan akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. Oleh karenanya, Parasuraman, dkk (1985) memparkan pentingya *service quality* sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat emnyesuaikan dengan tuntutan dan harapan pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut serta memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Fitzsimmons (Mukarom dan Muhibudin, 2015:108) mengemukakan lima inidkator kualitas pelayanan meliputi:

- 1) *Realibility*;

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

- 2) *Tangibles*;
- 3) *Responsiveness*;
- 4) *Assurance*; dan
- 5) *Empathy*.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Melalui Sistem Informasi Pajak di Kabupaten Bandung Barat

1. *Reliability*

Proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas yang memuaskan. Kualitas pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat adanya mekanisme yang jelas. Hasil atau pencapaian kualitas pelayanan yang di harapkan sebaiknya ada mekanisme yang mengatur supaya tidak terjadi pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran. Mekanisme Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan pajak daerah tekait dengan perijinan dan pembayaran pajak yang di lakukan masyarakat. Mekanisme pemungutan pajak merupakan keterkaitan untuk meningkatnya perolehan pajak daerah Kabupaten Bandung Barat. Pemungutan pajak yang di lakukan Bapenda Kabupaten Bandung Barat berdasarkan dengan mekanisme pemungutan pajak daerah Kabupaten Bandung Barat. Masyarakat melakukan perijinan dan pembayaran pajak berawal dari pendaftaran dan pendataan ke Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Setelah masyarakat mendaftar dan di data oleh petugas di kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat, maka akan menghasilkan wajib pajak baru atau wajib pajak yang sudah memiliki NPWP. Pendaftaran dan pendataan wajib pajak baru berdasarkan *self assesment* dan *official assessment*, kemudian di terbitkan surat pemberitahuan pajak daerah (STPD).

Sama halnya dengan wajib pajak pemilik NPWP, bahwa pendaftaran dan pendataan nya berdasarkan *self assesment* dan *official assesment*, yang kemudian menrbitkan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

STPD. Pendaftaran dan pendataan kemudian di tetapkan di bagian penetapan dan kemudian sama di tetapkan berdasarkan *self assesment* dan *official assessment*, dan penetapan sesuai jabatan. Penetapan kemudian menerbitkan SKPD, SKPDN, SKPDGBT, STPD, dan SKPDLB. Pendaftaran dan pendataan telah di tetapkan kemudian wajib pajak menerima hasil hitungan yang telah disepakati untuk membayar pajak. Kesepakatan yang telah di tetapkan dapat setuju atau tidak setuju oleh wajib pajak.

Pelaksanaan pelayanan pajak di Bapenda Kabupaten Bandung Barat selain berorentasi kepada masyarakat maka haruslah ada timbal balik atau adanya partisipatif dari masyarakat. Para aparatur penyelenggara pelayanan di Bapenda Kabupaten Bandung Barat senantiasa memanfaatkan sumber daya aparatur dan mengoptimalkan nya. Tujuan pengoptimalan itu sendiri di lakukan untuk meningkatkan kompetensi aparatur dan beroreintasi profesionalisme dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Secara umum mekanisme pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat berdasarkan regulasi dan alur yang ada di Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Seperti hal nya masyarakat yang datang ke kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat langsung di layani dengan cara di tanyakan keperluan datang ke kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat, setelah itu aparatur yang bertugas langsung mengarahkan masyarakat ke ruangan atau ke loket sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

2.Tangibles

Setiap individu dalam suatu organisasi memiliki ciri dan karakteristik budaya masing-masing, sehingga tidak tertutup kemungkinan ada individu yang tidak menyukai, tetapi ada juga yang menyukainya. Diperlukan penyatuan persepsi dari seluruh individu dalam organisasi. Suatu organisasi memerlukan satu budaya yang merupakan kumpulan persepsi secara umum dari setiap individu sebagai anggota organisasi. Tujuan penerapan budaya organisasi adalah agar seluruh individu dalam suatu organisasi. Budaya organisasi yang ada di Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan sebuah kebiasaan yang sukar untuk di rubah. Untuk merubah budaya yang ada dalam organisasi Bapenda Kabupaten Bandung Barat sebaiknya merubah peraturan yang berlaku

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

saat ini. Budaya organisasi Bapenda Kabupaten Bandung Barat di pengaruhi oleh peraturan yang berlaku saat ini.

Integritas merupakan kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, keberanian, menjaga etika, serta menjaga kode etik. integritas dalam suatu organisasi merupakan ukuran bagi seluruh anggota organisasi untuk berperilaku dan bersikap sesuai dengan kaidah-kaidah norma yang diterapkan oleh suatu organisasi, serta etika merupakan yang membungkus tingkah laku anggota organisasi tersebut untuk bertindak sesuai dengan kriteria norma yang berlaku. Norma atau aturan merupakan standar yang diterima oleh anggota organisasi, yang mempunyai karakteristik tertentu atau suatu aturan yang tertulis. Norma hanya dibentuk sehubungan dengan hal-hal yang penting bagi organisasi, jika membantu anggota dalam organisasi untuk menyelesaikan suatu tugas merupakan hal penting, maka akan berkembanglah suatu norma, dan norma dapat diterima dalam berbagai macam tingkat oleh para anggota organisasi.

Integritas yang berlaku dalam menciptakan budaya organisasi pelayanan pajak yang diterapkan oleh Bapenda Kabupaten Bandung Barat berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu Keputusan Walikota tentang Tugas Pokok dan Fungsi Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Seluruh aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat menjadikan peraturan tersebut sebagai landasan dasar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tolok ukur prestasi yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian standar pelayanan tertentu.

Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat di landasi kejujuran dalam bekerja. Kejujuran merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur kejujuran dalam memberikan pelayanan sangatlah penting. Unsur kejujuran merupakan bentuk transparansi dari aparatur sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam menerima layanan. Hal-hal yang di transparansikan dalam membayar pajak yaitu rincian biaya, bessaran hitungan pajak dan lain-lain. Kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat berawal dari kejujuran aparatur dalam

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

mentransparansikan kebutuhan dan keperluan kepada masyarakat. transparansi dalam pelayanan menumbuhkan kepercayaan dalam memberikan pelayanan terhadap aparatur kepada masyarakat. hal penting lainnya dalam memberikan pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat melihat dari unsur keberanian.

3. Responsiveness

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan Bapenda Kabupaten Bandung Barat, di lihat dari kemampuan aparatur. Kompetensi aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat, sudah terlihat dari kemampuan aparatur dalam mengoperasikan komputer. Pengoperasian komputer di Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan wujud nyata dari pelayanan yang cepat yang di selenggarakan Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Kemampuan aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat di lihat dari ketelitian dalam pekerjaannya. Para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing, karena Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melakukan seleksi untuk pegawai berdasarkan standarisasi penerimaan pegawai sehingga SDM yang terdapat di kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat sudah siap untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Bapenda Kabupaten Bandung Barat senantiasa melakukan Diklat terhadap para aparatur untuk terus meningkatkan segi pelayanan terhadap masyarakat. aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat juga hampir 80% sudah bisa mengoperasikan komputer serta kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan latar belakang pendidikannya, untuk memenuhi kebutuhan SDM. Kompetensi para apartur sudah cukup baik dalam melayanai, memenuhi, keinginan kebutuhan masyarakat, walaupun masih terdapat dalam hal pengetikan yang masih salah. Masyarakat percaya bahwa aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam mengerjakan cetakan data wajib pajak sudah cukup teliti. Selanjunya ukuran kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan yaitu dengan adanya rasa aman dalam penyimpanan data. Rasa aman dan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak di Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Data-data yang tersimpan di arsip Bapenda Kabupaten Bandung Barat tersimpan dengan baik. Penyimpanan data di Bapenda Kabupaten Bandung Barat di simpan rapih di komputerisasi yang ada aplikasi sistem informasi pajak. kegunaan penyimpanan data di maksudkan untuk arsip Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

Penyimpanan arsip yang aman merupakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam menciptakan kepuasan pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat adanya keaslian dalam pelayanan. Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedaan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang di berikan aparatur sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aparatur dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat tidak akan berani melakukan hal-hal yang tidak di inginkan karena bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani dengan baik tidak ada perbedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat terlihat dari bentuk transaksi bahwa semua bentuk pelayanan pajak di Bapenda Kabupaten Bandung Barat terlihat dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat di ukur dari sikap petugas pelayanan.

Sikap merupakan prilaku para aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat haruslah mempunyai sikap yang di harapkan masyarakat dalam hal melayanai. Sikap aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat cukup baik, ramah, murah senyum dll. Sikap aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat cukup baik terlihat dari cara melayanai dengan penuh ketelitian dalam malyani masyarakat. Kepada masyarakat aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat selalu memberikan informasi yang di butuhkan masyarakat. Masyarakat mengharapkan para aparatur dalam memberikan pelayanan terbaiknya dapat memberikan rasa aman dan nyaman

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

ketika berada di kantor Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

4. Assurance

Tanggung jawab aparatur merupakan tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang di butuhkan status sosial itu sendiri. Tanggung jawab yang menjadi hal penting yaitu tanggung jawab terhadap pekerjaan. Tanggung jawab merupakan bentuk rasa memiliki dalam menjalankan sesuatu. Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam mengerjakan tugas nya selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. pelayanan yang terbaik dari Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan keharusan yang di berikan kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari fasilitas saranaan, dan prasarana yang di berikan.

Tekanan masyarakat yang menuntut agar penyelenggaraan pelayanan di Bapenda Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standarisasi pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat sudah sesuai dengan regulasi Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Kesesuaian Bapenda Kabupaten Bandung Barat dengan peraturan dan regulasi dalam melayani merupakan wujud tanggung jawab aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Tuntuan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang prima merupakan hal yang paling utama dari pertanggung jawaban aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat kepada masyarakat. Pelayanan prima yang di selenggarakan Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan hal utama dari penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima di Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan wujud pelayanan yang di mudahkan. Kemudahan pelayanan yaitu dari mulai persyaratan yang mudah, keadilan yang merata yang di berikan aparatur dan tanpa pembedaan pemberian layanan.

Tuntutan masyarakat dalam mendapat pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat dalam membayar pajak sudah terpenuhi. Penilain masyarakat tentang bentuk rasa tanggung jawab aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat menunjukan cukup baik. Keberhasilan Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat untuk membayar pajak di lihat

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

dari persyaratan dan hasil akhir dari pelayanan yang di selenggarakan oleh Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Pertanggung jawaban di lihat dari berhasil nya pelayanan yang di selenggarakan, yaitu rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan.

5. *Empathy*

Sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah merupakan melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan dan kemampuan dari aparatur. Perubahan tingkah laku birokrasi secara menyeluruh mulai dari yang tertinggi hingga yang paling rendah dalam struktur birokrasi menuju birokrasi pemerintah yang di harapkan. kualitas pelayanan para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dengan merubah sikap dan karakter yang siap melayani masyarakat.

Equality (tanpa adanya pembedaan) merupakan pelayanan yang di berikan tidak membeda-bedakan golongan dan tingkatan yang ada di masyarakat. *Equality* seharusnya mencakup golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi klas sosial yang merata. kualitas pelayanan para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat sebaiknya dalam melayani equality (tidak adanya pembedaan). Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedakan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan yang di berikan aparatur sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aparatur dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat tidak akan berani melakukan hal-hal yang tidak di inginkan karena bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani dengan baik tidak ada pembedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat terlihat dari bentuk transaksi bahwa semua bentuk pelayanan pajak di Bapenda Kabupaten Bandung Barat terlihat dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

KESIMPULAN

1. Dalam *reliability*, Bapenda Kabupaten Bandung Barat telah berusaha melakukan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat. Cara memperbaiki kekurangan-kekurangan yang di lakukan Bapenda Kabupaten Bandung Barat, yaitu dengan menambah SDM sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat memberikan kepuasan dan konsistensi waktu dapat teratasi. Ketepatan dan kecepatan waktu merupakan keharusan aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat. Pengembangan kelembagaan organisasi di Bapenda Kabupaten Bandung Barat yaitu, dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang ada. SDM aparatur yang ada di Bapenda senantiasa di manfaatkan dengan baik. Pemanfaatkan SDM aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat yang ada lebih mengefisiensikan dana. Pengefisiensi dana dalam pemanfaatan SDM di Bapenda Kabupaten Bandung Barat dim aksudkan untuk mengurangi banyak aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat. pemanfaatan SDM yang ada di Bapenda Kabupaten Bandung Barat untuk di latih dalam pengoperasian sistem informasi pajak. Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam pengoperasian sitem informasi pajak lebih memanfaatkan aparatur yang ada di bandingkan dengan menyewa atau memakai tenaga ahli dari luar.
2. Dalam *tangibles*, Pelayanan di selenggarakan bukan hanya dalam pemungutan pajak, akan tetapi pelayanan juga bentuk mensosialisasi dan interaksi antara aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Etika pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat bagaimana sikap aparatur kepada masyarakat atau sebaliknya. Mensosialisasikan dan interaksi dari aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani pembayaran pajak memberikan sikap yang positif terhadap masyarakat. Integritas Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam memberikan pelayanan. Kejujuran dalam mentransparansikan biaya pelayanan dan lain-lain. Keberanian dalam mengatasi masalah dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Kode etik dan etika aparatur dalam melayani masyarakat. Profesionalisme merupakan bertanggung jawab, efektif, efisien, dan disiplin yang berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan kesempatan.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan selalu bekerja dengan standarisasi pelayanan atau sesuai SOP. Sarana dan prasana dalam melayani masyarakat yakni adanya sistem komputerisasi dalam bekerja. Sistem komuterisasi ini kemudian di gunakan untuk menyimpan data para wajib pajak yang mendaftar di Bapenda Kabupaten Bandung Barat.

3. Dalam *responsiveness*, kemampuan aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat di lihat dari ketelitian dalam pekerjaannya. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani dengan baik tidak ada pembedaan dalam hal pelayanan. Aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat melayani sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat terlihat dari bentuk transaksi bahwa semua bentuk pelayanan pajak di Bapenda Kabupaten Bandung Barat terlihat dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat di ukur dari sikap petugas pelayanan. Sikap merupakan prilaku para aparatur dalam melayani masyarakat. Untuk menciptakan kualitas pelayanan para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat haruslah mempunyai sikap yang di harapkan masyarakat dalam hal melayanai.

4. Dalam *assurance*, Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam mengerjakan tugas nya selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. pelayanan yang terbaik dari Bapenda Kabupaten Bandung Barat merupakan keharusan yang di berikan kepada masyarakat. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lihat dari fasilitas saranan, dan prasarana yang di berikan. Tekanan masyarakat yang menuntut agar penyelenggaraan pelayanan di Bapenda Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standarisai pelayanan Bapenda Kabupaten Bandung Barat sudah sesuai dengan regulasi Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Pelaksanaan pemungutan pajak daerah di Bapenda Kabupaten Bandung Barat dilaksanakan bedasarkan peraturan yang berlaku. Persyaratan yang mudah terhadap masyarakat wajib pajak dalam membayar pajak merupakan salah satu kemudahan dalam pelayanan yang di selenggarakan oleh Bapenda Kabupaten Bandung Barat. Syarat-syarat yang di keluarkan Bapenda Kabupaten Bandung Barat kepada masyarakat sudah cukup mudah, terlihat dari proses pelayanan yang di tentukan satu hari.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

5. Dalam *empathy*, Pelayanan yang di berikan tidaklah di beda-bedakan baik dalam segi biaya, urutan tindakan pelayanan, dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan. Hal tersebut semua masyarakat yang melakukan pembayaran pajak mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima yang diberikan oleh aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat, yang berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Bapenda Kabupaten Bandung Barat dalam melayani masyarakat di lihat dari *Fairness*. Kualitas pelayanan para aparatur Bapenda Kabupaten Bandung Barat dengan asas keeterbukaan baik dalam segi biaya, persyaratan dan lain-lain. Keterbukaan mekanisme pembayaran pajak, waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus dipenuhi, hingga biaya yang harus dikeluarkan telah diinformasikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset. Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip., KL Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT Indeks
- Kristanto, Andri. (2008). *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Munawir, H S. (2000). *Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty.
- Napitulu, Darmawan. (2015). *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government (Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor)*. Jurnal Sistem Informasi, Vol 5, No (3), hlm 229-336
- Parasuraman, A., dkk. (1985). *A Concepual Model of Service Quality and Its Implications for*

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Future Research. Journal of Marketing, Vol 49

Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta Bandung

Pudyatmoko, Y Sri. (2009). *Pengantar Hukum Perpajakan*.

Ridwan, Juniarso., Dan Sudrajat., Achmad Sodik. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Sinambela., dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Soemitro, Rochmat. (2001). *Hukum Pajak Dan Pajak Pendapatan*. Jakarta: PT Eresco.

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Suyanto, Bagong. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Tawai, Andrian., Muhammad Amir., Almaidah. (2022). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari*. Jurnal Publicuho, Vol 6, No (1) hlm 343-354

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Zulaila., Hendarsyah. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Pengetahuan Pengguna Terhadap Efektivitas Sismiop Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis*. Jurnal IAKP, Vol 1, No (1)

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan

Keuangan Daerah