

## Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik

Kasiadi <sup>1)</sup>, Nihayatus Sholichah <sup>2)</sup>, Ika Devy Pramudiana <sup>3)</sup>

<sup>1) 2) 3)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: kasiadi393@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Badan PPKAD Kabupaten Gresik. BPPKAD Kab. Gresik, sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang berkomitmen melayani masyarakat, terus berupaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan pajak daerah melalui inovasi berbasis ONLINE. Kualitas pelayanan publik sangat penting bagi kenyamanan dan kepuasan Wajib Pajak. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah mengintegrasikan beberapa aplikasi menjadi satu aplikasi terpadu, yaitu SEPADAN (Pajak Daerah Lainnya) dan SILOPINTER (Pajak Bumi dan Bangunan), yang mempersingkat proses pajak. Hal ini meningkatkan keterbukaan pelayanan dan akuntabilitas publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Gresik. Meskipun telah banyak upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada masalah, seperti keterbatasan sumber daya manusia, karakteristik Organisasi Perangkat Daerah, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi, dan faktor sosial ekonomi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (2016:4), penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi dan pemahaman terhadap masalah sosial atau kemanusiaan. Metode ini menekankan pemahaman mendalam terhadap masalah tertentu, bukan generalisasi. Analisis mendalam mengkaji masalah spesifik karena setiap masalah memiliki karakteristik yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun ada komitmen kuat dari Badan PPKAD Kabupaten Gresik untuk menyediakan layanan berkualitas, beberapa kendala tetap menghambat pencapaian tujuan. Infrastruktur yang memadai, pelatihan berkelanjutan, dan penggunaan teknologi informasi berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan faktor lainnya masih menjadi penghambat utama. Disarankan agar Badan PPKAD meningkatkan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan, memperkuat kerja sama dengan OPD terkait, serta terus melakukan perbaikan berdasarkan informasi dari Wajib Pajak. Proses eksplorasi dan pemahaman secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada akhirnya berdampak positif pada kepuasan Wajib Pajak dan peningkatan PAD Kabupaten Gresik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pajak Daerah, Badan PPKAD

### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of public service at the PPKAD Agency of Gresik Regency. As a Regional Apparatus Organization committed to serving the public, BPPKAD of Gresik Regency continues to strive to improve the quality and accessibility of local tax services through online-based innovations. The quality of public service is crucial for the comfort and satisfaction of tax payers. One of the innovations implemented is the integration of several applications into a single integrated application, namely SEPADAN (Other Local Taxes) and SILOPINTER (Land and Building Tax), which streamlines the tax process. This enhances service transparency and public accountability, while strengthening public trust in the government of Gresik Regency. Although many efforts have been made to improve service quality, there are still issues such as limited human resources, characteristics of Regional Apparatus Organizations, the attitude of service providers, inter-organizational communication, and socio-economic factors. This study employs a qualitative approach. According to Creswell (2016:4), qualitative research is the process of exploration and understanding of social or humanitarian issues. This method emphasizes in-depth understanding of specific problems, rather than generalization. In-depth analysis examines specific problems because each problem has different characteristics. The results of the study show that despite strong commitment from the PPKAD Agency of Gresik Regency to provide quality services, several obstacles still hinder the achievement of this goal. Adequate infrastructure, ongoing staff training, and the use of information technology contribute positively to the quality of service. However, limitations in human resources and other factors remain major obstacles. It*

*is recommended that the PPKAD Agency strengthen supervision and periodic evaluation of service performance, improve collaboration with related OPDs, and continuously make improvements based on feedback from tax payers. The process of consistent exploration and understanding is expected to improve the quality of public service, which will ultimately have a positive impact on tax payer satisfaction and the increase in PAD (Local Revenue) of Gresik Regency.*

**Keywords:** *Service Quality, Public Service, Local Tax, PPKAD Agency*

## **A. LATAR BELAKANG**

Setiap kabupaten dan kota di Indonesia memiliki hak dan kewajiban untuk mengelola kehidupan rumah tangga daerahnya masing-masing. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal. Dalam konteks otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah diberikan tanggung jawab untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang tersedia di wilayahnya. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan tersebut adalah sektor pendapatan daerah, khususnya yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pajak daerah merupakan salah satu komponen utama dalam PAD yang memiliki peran signifikan untuk mendukung pembangunan daerah. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa kontribusi pajak daerah terhadap total PAD di berbagai daerah Indonesia rata-rata mencapai 60-70%. Sebagai contoh, di Kabupaten Gresik, pajak daerah menyumbang sekitar 65% dari total PAD pada tahun 2023, yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan infrastruktur dan layanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dalam pemungutan pajak daerah. Pelayanan pajak yang berkualitas tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga untuk menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kabupaten Gresik melalui Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan pajak daerah, BPPKAD telah mengimplementasikan berbagai inovasi, termasuk pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi seperti SEPADAN (Sistem Elektronik Pajak Daerah Lainnya) dan SILOPINTER. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pengurusan dan pembayaran pajak secara online, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan.

Inovasi dalam pelayanan pajak daerah di Kabupaten Gresik tidak hanya meningkatkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga memberikan dampak positif pada akuntabilitas dan transparansi pemerintah daerah. Wajib pajak kini dapat memantau status pembayaran mereka secara real-time, sehingga mengurangi potensi penyalahgunaan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan oleh BPPKAD juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Namun, berdasarkan pengamatan awal melalui wawancara dengan beberapa pegawai BPPKAD dan tinjauan lapangan terhadap aplikasi yang digunakan, terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pajak daerah di Kabupaten Gresik. Kendala tersebut antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SEPADAN dan SILOPINTER, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Hal ini menunjukkan perlunya upaya yang lebih intensif dari BPPKAD untuk mengedukasi

masyarakat dan memastikan infrastruktur pendukung tersedia dengan baik.

Pelayanan pajak daerah yang berkualitas juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Ketersediaan pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam bidang perpajakan dan teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Studi yang dilakukan oleh Rahman dan Widodo (2020) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki korelasi positif yang signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya pelatihan berkelanjutan dan pengembangan keterampilan pegawai untuk memastikan pelayanan yang responsif dan profesional. Selain itu, koordinasi yang baik antara BPPKAD dan instansi terkait lainnya juga diperlukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul.

Dalam kerangka *good governance*, pelayanan pajak daerah harus mencerminkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Berdasarkan pendapat Mardiasmo (2009), *good governance* dalam pelayanan publik dapat diwujudkan melalui tata kelola yang baik, di mana setiap proses pelayanan dilakukan secara profesional dan terbuka. Di Kabupaten Gresik, penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat, sehingga tercipta sinergi yang positif untuk pembangunan daerah.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan pajak daerah di Kabupaten Gresik menjadi penting untuk memastikan bahwa program dan inovasi yang telah dilaksanakan oleh BPPKAD berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Evaluasi ini mencakup aspek-aspek seperti efektivitas proses pelayanan, kepuasan wajib pajak, serta dampaknya terhadap peningkatan PAD. Metode evaluasi yang akan digunakan meliputi pengumpulan data melalui survei wajib pajak untuk mengukur tingkat kepuasan, analisis data kinerja pelayanan untuk menilai efektivitas proses, serta evaluasi dampak terhadap peningkatan PAD dengan membandingkan data sebelum dan sesudah implementasi program.

Dengan demikian, hasil evaluasi dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan dan pengembangan kebijakan di masa mendatang.

Sebagai instansi yang memiliki peran strategis, BPPKAD Kabupaten Gresik juga diharapkan mampu menghadapi tantangan di era digitalisasi. Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pelayanan publik, termasuk dalam bidang perpajakan. Oleh karena itu, transformasi digital yang dilakukan oleh BPPKAD harus didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh pihak terkait, termasuk pimpinan daerah, pegawai, dan masyarakat.

Pada akhirnya, keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh komitmen bersama untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima. Kabupaten Gresik, melalui BPPKAD, memiliki potensi besar untuk menjadi contoh bagi daerah lain dalam pengelolaan pajak daerah yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan pajak daerah merupakan langkah strategis untuk memastikan tercapainya tujuan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik dapat dipahami sebagai suatu keputusan atau rangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Menurut Anderson (2000:17), kebijakan publik mencakup serangkaian keputusan yang dibuat oleh pihak berwenang untuk menyelesaikan permasalahan sosial atau ekonomi yang ada dalam masyarakat. Kebijakan ini biasanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengatur perilaku individu, dan menjaga ketertiban sosial.

Secara umum, kebijakan publik melibatkan berbagai elemen, seperti tujuan yang ingin dicapai, sumber daya yang

dibutuhkan, serta proses implementasi dan evaluasi. Kingdon (2003:35) menjelaskan bahwa kebijakan publik juga berkaitan dengan bagaimana masalah tertentu dipahami dan diterima oleh berbagai aktor yang terlibat dalam proses kebijakan, seperti pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Proses ini sering kali dipengaruhi oleh kepentingan politik, nilai-nilai sosial, dan kondisi ekonomi.

Dalam konteks pembuatan kebijakan, keputusan yang diambil tidak hanya berdasarkan pada masalah yang ada, tetapi juga pada solusi yang dianggap paling efektif dan efisien. Sabatier (2007:105) menyatakan bahwa kebijakan publik sering kali dipengaruhi oleh teori-teori atau pendekatan tertentu yang digunakan oleh pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan ini dapat mencakup analisis cost-benefit, studi dampak, atau perencanaan jangka panjang.

Namun, kebijakan publik juga harus dapat diimplementasikan dengan baik agar dapat memberikan manfaat yang diharapkan. Menurut Hill (2009:88), tantangan terbesar dalam kebijakan publik adalah memastikan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta dapat menghadapi berbagai hambatan yang muncul selama proses implementasi, seperti resistensi dari pihak-pihak tertentu atau keterbatasan sumber daya.

## 2. Tahapan Kebijakan Publik

Tahapan pertama dalam kebijakan publik adalah identifikasi masalah, di mana masalah yang dihadapi oleh masyarakat diakui dan didefinisikan. Menurut Hill (2009:45), pada tahap ini, para pembuat kebijakan berusaha untuk memahami akar penyebab suatu permasalahan sebelum menentukan langkah-langkah yang tepat untuk mengatasinya. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi, analisis data, serta diskusi dengan berbagai pihak terkait untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isu yang ada.

Tahapan berikutnya adalah formulasi kebijakan, di mana solusi atau alternatif kebijakan disusun untuk mengatasi masalah yang telah diidentifikasi. Menurut Anderson (2000:50), pada tahap ini, berbagai opsi kebijakan dipertimbangkan dan dianalisis untuk menentukan kebijakan yang paling efektif dan efisien. Para pembuat kebijakan juga mempertimbangkan berbagai faktor, seperti biaya, manfaat, dan dampak jangka panjang dari kebijakan yang diusulkan.

Setelah kebijakan disusun, tahapan ketiga adalah pengambilan keputusan, yang melibatkan pihak berwenang untuk memilih kebijakan yang akan diimplementasikan. Kingdon (2003:65) menjelaskan bahwa dalam pengambilan keputusan, sering kali terjadi negosiasi antara berbagai aktor dan pemangku kepentingan yang memiliki kepentingan berbeda, yang dapat mempengaruhi pilihan kebijakan. Keputusan yang diambil harus mempertimbangkan *feasibility*, keberlanjutan, dan dampak sosial dari kebijakan tersebut.

Tahapan terakhir adalah implementasi kebijakan, yang melibatkan pelaksanaan kebijakan yang telah dipilih. Sabatier (2007:103) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dapat menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, resistensi dari masyarakat atau sektor terkait, serta koordinasi antar lembaga yang terlibat. Oleh karena itu, penting bagi pembuat kebijakan untuk memastikan adanya rencana yang matang dan dukungan yang cukup agar kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai tujuannya.

## 3. Variabel-Variabel yang Memengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2005: 99), mereka mencoba mengadopsi model sistem kebijaksanaan yang pada dasarnya menyangkut beberapa komponen yang harus selalu ada agar tuntutan kebijaksanaan bisa direalisasikan menjadi hasil kebijaksanaan.

Terdapat enam variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijaksanaan sebagai berikut:

a) Standar Kebijaksanaan dan Tujuan

Yaitu rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkrit untuk menilai kinerja program.

b) Sumber Daya

Kebijaksanaan mencakup lebih dari sekadar standar sasaran, tetapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.

c) Karakteristik Agen Pelaksana

Karakteristik agen pelaksana meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, di antaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislatif dan eksekutif, kekuatan organisasi, serta derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijaksanaan.

d) Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola komunikasi antar organisasi, mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah.

e) Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik

Pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, di antaranya sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, serta kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program.

f) Disposisi Sikap Para Pelaksana

Persepsi pelaksana dalam organisasi tempat program itu diterapkan; hal ini dapat berubah sikapnya, yaitu menolak, netral, atau menerima yang

berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi, dan sebagainya.

#### 4. Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya, implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi kebijakan dari sudut pandang teori siklikal (*cyclical theory*) maka implementasi itu akan diperlukan sebagai suatu tahapan penting yang berlangsung dari proses kebijakan, terutama setelah wacana legal formal, biasanya berupa undang-undang, peraturan, ketetapan, atau bentuk-bentuk produk lainnya, dianggap sudah usai.

Dalam arti seluas-luasnya, implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama di antara beragam pemangku kepentingan (*stakeholders*), aktor, organisasi (publik atau privat), prosedur, dan teknik secara sinergistis yang digerakkan untuk bekerja sama guna menerapkan kebijakan ke arah tertentu yang dikehendaki.

Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier, 1979 dalam Solichin Abdul Wahab (2012:135), menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa, “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan faktor perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak yang nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.”

Selain definisi semacam itu, implementasi kebijakan dapat pula dianggap suatu proses, keluaran (*output*), dan hasil akhir (*outcome*). Berangkat dari pemikiran

logika ini, maka implementasi kebijakan dapat dikonseptualisasikan atau diartikan sebagai suatu proses, serangkaian keputusan (*a serial of decisions*), dan tindakan (*actions*) yang bertujuan melaksanakan keputusan pemerintah atau hukum yang telah disahkan oleh badan legislatif negara yang telah dibuat atau dirumuskan sebelumnya.

Menurut Van Meter dan Van Horn, 1975 dalam Leo Agustino (2006:139), mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Sedangkan menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier, 1983 dalam jurnal Leo Agustino (2006:139), mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menyatukan atau mengatur proses implementasinya.

## 5. *E-Government*

*E-government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Kettl (2002: 47), *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dalam mengelola administrasi pemerintah, memberikan layanan publik, dan berinteraksi dengan masyarakat serta sektor swasta untuk tujuan pengambilan keputusan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Dalam konteks Indonesia, *e-government* diatur lebih lanjut dalam Inpres (Instruksi Presiden) Republik Indonesia No.

3 Tahun 2003 tentang Penerapan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. Inpres tersebut menyatakan bahwa *e-government* merupakan salah satu kebijakan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003, *e-government* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Instruksi tersebut mengharapkan adanya reformasi dalam sistem administrasi pemerintahan yang dapat mengurangi birokrasi yang panjang dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Tujuan utama dari *e-government* adalah untuk memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan transparansi pemerintahan, serta mempercepat proses administrasi yang lebih efisien dan efektif. Dalam hal ini, *e-government* dapat berfungsi sebagai alat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dengan memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, mempercepat proses birokrasi, dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan anggaran negara (Parker & Conant, 2005: 92). Selain itu, *e-government* juga diharapkan dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan melalui kanal-kanal digital yang tersedia.

Menurut Hiller dan Blasi (2004: 78), tujuan dari *e-government* adalah untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dapat dicapai dengan mengoptimalkan penggunaan internet dan teknologi digital lainnya untuk mempermudah berbagai prosedur administrasi, termasuk pengajuan izin, pembayaran pajak, atau layanan kesehatan. Dengan demikian, *e-government* tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi, tetapi juga untuk memperkuat

hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui peningkatan interaksi yang lebih transparan dan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, *e-government* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel, dengan memanfaatkan teknologi untuk mempercepat aliran informasi, memperbaiki kualitas layanan publik, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan.

## 6. Definisi Pajak

Pajak adalah kewajiban wajib pajak yang dibayarkan masyarakat kepada pemerintah dan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan warga negara. Wajib pajak tidak merasakan manfaat pajak secara langsung karena pajak tersebut digunakan untuk kepentingan umum, bukan keuntungan pribadi. Perpajakan merupakan sumber pendanaan pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Menurut Mardiasmo (2009:1), pajak adalah kontribusi warga negara kepada kas negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa menerima jasa imbalan langsung yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum.

Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutama oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

## 7. Unsur-Unsur Pajak

Unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak dijelaskan oleh Waluyo

(2007:3), merujuk pada beberapa karakteristik penting yang membedakan pajak dari bentuk kontribusi lainnya. Unsur-unsur ini mencakup prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan dalam penerapan pajak sebagai kewajiban warga negara, yang harus dipatuhi oleh setiap individu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Unsur-unsur pajak meliputi:

- a) Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan. Berarti, setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak.
- b) Pajak bersifat memaksa untuk setiap warga negara. Apabila seseorang memenuhi syarat obyektifnya, maka wajib untuk membayar pajak. Warga negara tidak mendapat imbalan langsung. Pajak berbeda dengan retribusi. Contoh retribusi, ketika mendapat manfaat parkir, maka harus membayar sejumlah uang, yaitu retribusi parkir; namun pajak tidak seperti itu. Pajak merupakan salah satu sarana pemerataan pendapatan warga negara. Dengan kata lain, ketika membayar pajak dalam jumlah tertentu, Anda tidak langsung mendapatkan keuntungan dari pajak yang Anda bayarkan, melainkan yang akan Anda dapatkan berupa perbaikan jalan raya di daerah Anda, fasilitas kesehatan gratis bagi keluarga, beasiswa pendidikan bagi anak Anda, dan lain-lainnya.
- c) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d) Pajak dialokasikan untuk pengeluaran publik. Jika terdapat surplus pendapatan, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- e) Pajak mungkin mempunyai tujuan lain selain investasi, yaitu pengendalian.

## 8. Fungsi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:25), beberapa fungsi pajak adalah sebagai berikut:

- a) Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)  
Pajak merupakan sumber pendapatan yang dipungut pemerintah dari wajib pajak atau ditransfer menjadi pendapatan pemerintah untuk menunjang pembangunan suatu negara atau pengeluaran negara lainnya.
- b) Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)  
Pajak dapat digunakan untuk menyeimbangkan distribusi kekayaan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.
- c) Fungsi Stabilisasi  
Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan perekonomian dan lingkungan. Misalnya, untuk melawan inflasi, pemerintah menetapkan pajak lebih banyak untuk mengurangi jumlah uang yang beredar. Pada saat yang sama, untuk memerangi resesi, pemerintah mengurangi pajak, sehingga meningkatkan omzet dan mengatasi deflasi.
- d) Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)  
Fungsi mengatur pajak berperan dalam mendukung kebijakan pemerintah terkait masalah sosial dan ekonomi. Pajak digunakan untuk mengendalikan inflasi, mendorong ekspor, dan melindungi industri dalam negeri, seperti melalui Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selain itu, pajak juga dapat menarik investasi dan mengarahkan arus modal untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan. Dengan demikian, pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur kegiatan ekonomi sesuai dengan tujuan pemerintah.

## 9. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:21), sistem pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada prinsip keadilan, kemudahan, dan efisiensi. Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap wajib pajak membayar pajak sesuai dengan kemampuannya, sehingga beban pajak dapat

dibagi secara adil. Pemungutan pajak dilakukan dengan cara yang memudahkan administrasi dan pengawasan, agar tidak menambah beban bagi wajib pajak maupun pemerintah. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu *self-assessment* dan *official assessment*.

Pada sistem *self-assessment*, wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri kewajiban pajaknya. Hal ini mengharuskan wajib pajak memiliki kesadaran dan pengetahuan yang cukup mengenai peraturan perpajakan. Menurut Rahardja (2010:45), sistem ini sangat bergantung pada kejujuran dan integritas wajib pajak. Pemerintah melalui aparat pajak hanya berfungsi sebagai pengawas dan penegak hukum untuk memastikan tidak ada penghindaran pajak. Di sisi lain, sistem *official assessment* lebih mengutamakan peran pemerintah dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, berdasarkan data yang tersedia. Dalam hal ini, pemerintah akan menghitung dan menetapkan besaran pajak yang dikenakan.

Kelebihan dari sistem pemungutan pajak *self-assessment* adalah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan pajak, karena administrasi dapat dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak. Namun, menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:79), tantangan utama dalam sistem ini adalah adanya potensi kesalahan atau penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak yang tidak jujur. Oleh karena itu, pengawasan dan pembinaan yang intensif oleh aparat pajak sangat diperlukan.

Secara keseluruhan, pemungutan pajak yang baik akan mempengaruhi stabilitas perekonomian negara. Menurut Suroto (2008:105), keberhasilan sistem pemungutan pajak sangat ditentukan oleh efektivitas administrasi perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, peran pemerintah dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran perpajakan masyarakat sangat penting agar sistem

pemungutan pajak dapat berjalan dengan lancar dan adil.

## 10. Langkah-Langkah Strategis Penerimaan Pajak

Langkah-langkah strategis untuk meningkatkan penerimaan pajak sangat penting guna mendukung pembangunan negara. Menurut Mardiasmo (2009:35), salah satu langkah utama adalah optimalisasi pemungutan pajak, yang mencakup peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses pemungutan pajak. Optimalisasi ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem administrasi perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Dalam konteks ini, penerapan e-filing dan e-billing menjadi penting, karena memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajak secara lebih mudah dan efisien.

Selain itu, langkah strategis lainnya adalah peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan masyarakat. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:52), kesadaran pajak merupakan kunci untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Oleh karena itu, salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan edukasi dan sosialisasi mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Melalui program-program edukasi perpajakan yang terus menerus, masyarakat akan lebih memahami hak dan kewajiban mereka sebagai wajib pajak, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka.

Langkah strategis lainnya adalah peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap penghindaran pajak. Rahardja (2010:66) menjelaskan bahwa penghindaran pajak atau tax evasion menjadi salah satu hambatan utama dalam mencapai target penerimaan pajak. Oleh karena itu, penguatan fungsi pengawasan dan penegakan hukum oleh aparat pajak sangat penting untuk

menanggulangi penghindaran pajak. Ini termasuk penggunaan teknologi untuk memantau transaksi keuangan, serta penerapan sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban mereka.

Dalam jangka panjang, langkah strategis yang perlu dilakukan adalah diversifikasi sumber penerimaan pajak. Menurut Suroto (2008:118), diversifikasi ini dapat dilakukan dengan mengeksplorasi jenis pajak baru yang lebih relevan dengan perkembangan ekonomi, seperti pajak digital atau pajak lingkungan. Selain itu, memperluas basis pajak dengan memperkenalkan pajak bagi sektor-sektor yang sebelumnya belum dikenakan pajak, seperti sektor informal atau digital, dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Secara keseluruhan, langkah-langkah strategis penerimaan pajak yang komprehensif dan terintegrasi ini akan membantu pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak, mengurangi penghindaran pajak, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemungutan pajak. Peningkatan penerimaan pajak yang optimal akan memberikan sumber daya yang cukup bagi negara untuk membiayai pembangunan dan program-program sosial yang bermanfaat bagi seluruh rakyat.

## C. METODE

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena atau masalah yang terjadi dalam masyarakat, khususnya terkait dengan Program Pelayanan Pajak secara Online di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Gresik. Menurut Creswell (2016:4), penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi dan pemahaman terhadap masalah sosial atau kemanusiaan. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menggali informasi tentang kinerja implementasi program pajak online, serta

mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat proses implementasinya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memahami keadaan yang terjadi di lapangan.

Metode kualitatif dipilih karena pertanyaan penelitian ini belum tentu jelas atau tidak ada data yang cocok dalam bentuk statistik. Penelitian ini lebih menekankan pada eksplorasi langsung ke lapangan untuk menggali informasi secara mendalam. Sebagai pendekatan deskriptif, metode kualitatif akan menggambarkan kondisi nyata yang ada di lapangan, menggali perspektif dari berbagai pihak yang terlibat, serta mencari pemahaman mengenai tantangan yang dihadapi dalam implementasi program pajak online. Dengan demikian, penelitian ini akan menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merumuskan kesimpulan yang jelas mengenai keberhasilan atau kendala dalam penerapan program pajak secara online di BPPKAD Kabupaten Gresik.

## 2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Program Pelayanan Pajak secara Online di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Gresik. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi program tersebut, termasuk hambatan yang mungkin ada dalam proses pelaksanaan. Fokus utama kajian adalah menilai apakah program ini berjalan sesuai dengan standar dan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, teori Van Metter & Van Horn (2005:99) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, seperti standar dan tujuan kebijakan, sumber daya manusia, karakteristik organisasi, dan disposisi para pelaksana kebijakan.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor

yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program pelayanan pajak online di BPPKAD Kabupaten Gresik. Fokus kedua adalah untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh BPPKAD dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah, serta mencari solusi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini akan menggambarkan kondisi di lapangan dan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pelaksanaan program pajak online di daerah tersebut, sehingga dapat diambil langkah-langkah strategis untuk perbaikan di masa depan.

## 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Gresik, yang terletak di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245, Kabupaten Gresik. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pesatnya perkembangan perekonomian dan potensi penerimaan pajak yang dapat digali di Kabupaten Gresik. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan mengenai pelaksanaan Program Pelayanan Pajak secara Online. BPPKAD Kabupaten Gresik dipilih karena merupakan instansi yang langsung terlibat dalam pengelolaan pajak daerah, serta memiliki peran penting dalam peningkatan pendapatan daerah melalui sistem pajak yang modern.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti memperoleh izin untuk melakukan penelitian di BPPKAD Kabupaten Gresik. Penelitian ini akan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh BPPKAD dalam mengimplementasikan program pajak online dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah. Dengan memahami kondisi yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi yang konstruktif dalam mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan efektivitas program pelayanan pajak online di

Kabupaten Gresik. Lokasi penelitian yang strategis ini memberikan konteks yang tepat untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai implementasi kebijakan pelayanan pajak di daerah tersebut.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

##### **1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Badan PPKAD Kabupaten Gresik**

Pelayanan publik yang berkualitas di Badan PPKAD Kabupaten Gresik memiliki peran yang sangat vital dalam proses transformasi pelayanan pajak daerah. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari segi efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari sudut pandang kenyamanan dan kepuasan wajib pajak. Di era digitalisasi ini, pelayanan pajak daerah yang baik akan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas bagi wajib pajak. Wajib pajak dapat merasakan manfaat langsung dari peningkatan kualitas pelayanan melalui berbagai perbaikan fasilitas dan sistem pelayanan yang lebih baik, terutama dengan memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana Badan PPKAD Kabupaten Gresik berhasil memberikan layanan yang memadai dan mendukung kebutuhan masyarakat dalam hal kewajiban perpajakan mereka.

Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan, Badan PPKAD Kabupaten Gresik telah melaksanakan berbagai upaya untuk menyediakan dukungan, inspirasi, dan stimulasi kepada petugas serta wajib pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada petugas untuk memahami pentingnya pelayanan yang optimal. Di sisi lain, wajib pajak juga diberikan informasi yang memadai mengenai prosedur dan manfaat pelayanan pajak daerah, agar keduanya dapat bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama, yaitu tercapainya optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD).

Berbagai penelitian terdahulu memberikan gambaran mengenai pentingnya

implementasi sistem E-Government dalam mendukung pelayanan pajak daerah. Penelitian yang dilakukan oleh Sheila Nanda Aprilia, Bambang Kusbandrijo, dan Achluddin Ibnu Rochim (Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2 No. 01), Ni Made Noviyanti, A.A. Gede Raka, dan A.A. Ayu Dewi Larantika (Jurnal Administrasi Publik, 6 (2) (2021)), serta D. Wulansari (2023) mengenai aplikasi pajak dan retribusi daerah, menunjukkan bahwa penggunaan sistem E-Government dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Salah satu kesamaan dari penelitian-penelitian tersebut adalah pentingnya kerjasama antara Badan PPKAD dan berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Gresik untuk memastikan pelayanan pajak berjalan dengan baik. Sosialisasi kepada masyarakat atau wajib pajak juga menjadi salah satu elemen kunci agar setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban perpajakan dapat menjalankan tugasnya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang ada.

Kerjasama yang baik antara pemerintah daerah dan masyarakat sangat penting dalam mempercepat proses peningkatan PAD Kabupaten Gresik. Hal ini tidak hanya menguntungkan pemerintah daerah dari sisi penerimaan pajak, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat dalam bentuk peningkatan infrastruktur dan layanan publik lainnya. Salah satu bentuk kerjasama yang saat ini sedang berjalan adalah implementasi pajak daerah secara online, yang diharapkan mampu menyederhanakan proses administrasi pajak dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Van Horen dan Van Meter (dalam Wahab, 2006:65), implementasi kebijakan merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang terlibat dalam penyelenggaraan kebijakan tersebut, baik di sektor pemerintahan maupun

sektor swasta. Teori ini menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh struktur dan desain kebijakan yang ada, serta sejauh mana kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan efektif dan efisien oleh aparat pemerintah. Dalam konteks pelayanan pajak daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik, implementasi kebijakan perpajakan yang mengedepankan penggunaan teknologi digital menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pajak daerah.

Melalui analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak daerah di Badan PPKAD Kabupaten Gresik mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Gresik tercatat sebesar 1.891,20 miliar, yang mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2022 yang sebesar 1.874,81 miliar. Peningkatan ini tidak terlepas dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan pajak daerah secara online, yang mempermudah proses registrasi dan pembayaran pajak. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pelayanan pajak dapat memberikan dampak positif terhadap pengumpulan PAD Kabupaten Gresik.

Namun, meskipun terdapat peningkatan yang signifikan, Badan PPKAD Kabupaten Gresik masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah. Salah satu tantangan utama adalah terbatasnya jumlah pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan pajak daerah, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan layanan secara cepat dan efektif kepada wajib pajak. Selain itu, meskipun sistem online telah diterapkan, beberapa kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan tingkat pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem online masih menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan

perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan pada sistem pelayanan pajak daerah ini agar dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada wajib pajak.

Hasil wawancara dengan Kepala Badan PPKAD Kabupaten Gresik mengungkapkan bahwa pada awal tahun, pihaknya sempat menghentikan sementara layanan pajak daerah secara online. Hal ini dilakukan untuk melakukan integrasi sistem dan memastikan bahwa berbagai jenis pajak dapat dilaporkan dan dibayar secara elektronik. Kepala Badan PPKAD menambahkan bahwa pajak daerah, seperti pajak hotel, restoran, hiburan, parkir, reklame, PBB, dan BPHTB, akan diberlakukan secara online untuk mempermudah proses pelaporan dan pembayaran. Diharapkan bahwa dengan adanya sistem ini, pendapatan daerah dari sektor pajak dapat meningkat seiring dengan efisiensi yang diberikan oleh sistem elektronik.

Wawancara dengan Kepala Bidang Pendataan BPPKAD Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa meskipun komunikasi dengan wajib pajak mengenai layanan pajak online sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti terbatasnya jumlah pegawai yang dapat melakukan komunikasi, perbedaan tingkat pemahaman informasi oleh wajib pajak, dan perubahan informasi yang terus dilakukan sesuai dengan perkembangan sistem. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pihak BPPKAD terus berupaya menjalin komunikasi yang aktif dan efektif dengan wajib pajak. Pembagian kewenangan dalam program pelayanan pajak online juga telah diatur dengan jelas sesuai dengan alur birokrasi dalam Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) BPPKAD, yang memastikan bahwa setiap level pegawai memiliki kewenangan yang terukur dan sesuai dengan tugasnya.

Pernyataan dari wajib pajak yang diwawancarai juga menunjukkan bahwa layanan pajak daerah secara online sangat

membantu dalam mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Wajib pajak dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja melalui smartphone atau komputer. Hal ini tentunya memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan mereka tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak.

Secara keseluruhan, meskipun Badan PPKAD Kabupaten Gresik telah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah, namun masih diperlukan upaya yang lebih maksimal untuk menghadapi tantangan yang ada. Diharapkan bahwa dengan perbaikan dan pengembangan yang terus-menerus, pelayanan pajak daerah di Kabupaten Gresik akan semakin baik, memberikan kepuasan bagi wajib pajak, dan mampu mendongkrak pendapatan daerah untuk pembangunan yang lebih merata.

## 2. Faktor Pendukung Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Badan PPKAD Kabupaten Gresik

Faktor pendukung untuk keberhasilan dari kegiatan pelayanan Pajak Daerah adalah aksi dan reaksi Pemkab Gresik terhadap masyarakat atau wajib pajak terhadap Pelayanan Pajak Daerah dengan melakukan kebijakan Program Pelayanan Online di Gresik yang diteruskan kepada wajib pajak melalui sosialisasi oleh petugas Pajak Daerah dan dengan bantuan OPD se-Kabupaten Gresik. Di samping itu, ada beberapa faktor pendukung lain sesuai dengan pendapat dari narasumber sebagai berikut:

- a) Pemerintah Daerah: Pemkab Gresik melalui Badan PPKAD yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program sepadan dan dapat menjadi aktor utama dalam mendukung program ini.
- b) Masyarakat atau Wajib Pajak: Partisipasi aktif dan dukungan wajib pajak dalam menerima program Pelayanan Pajak Daerah secara online, misalnya dengan memberikan data dan informasi yang

diperlukan serta partisipasi dalam proses pembayaran Pajak Daerahnya.

- c) Kebutuhan akan Sistem Informasi Pajak yang Terintegrasi: Seiring dengan perkembangan teknologi, kebutuhan akan sistem informasi pajak yang terintegrasi dan mudah diakses secara daring semakin meningkat. Kebutuhan ini muncul karena sistem pajak yang terpisah-pisah seringkali menyulitkan para wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak dengan efisien.
- d) Adanya Proses Kerjasama antara Lembaga: Dalam hal ini adalah seluruh OPD se-Kabupaten Gresik yang akan memonitoring dan mengawasi.
- e) Ketersediaan Sumber Daya: Ketersediaan sumber daya seperti dana dan tenaga kerja yang memadai akan sangat mendukung pelaksanaan program ini.
- f) Adanya Proses Kerjasama antara Badan PPKAD dengan Kecamatan: Untuk mensosialisasikan Program Pelayanan Pajak Daerah secara online kepada masyarakat atau wajib pajak.

## 3. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan dalam Pelaksanaan Penertiban Gelandangan dan Pengemis

Dalam penyelenggaraan kegiatan Program Pelayanan Pajak Daerah secara online, tentu ada hambatan yang terjadi dan dapat mempengaruhi hasil yang diharapkan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a) Jumlah anggaran yang terbatas dapat menjadi penghambat utama dalam melaksanakan Program Pelayanan Pajak Daerah secara online dengan skala yang lebih besar, sehingga Pemkab perlu mencari solusi pembiayaan yang lebih baik.
- b) Keterbatasan fleksibilitas dalam pengembangan fitur akibat penggunaan database lama dari SIMPATDA. Salah satu dampak dari hal ini adalah kesulitan dalam peninjauan data pelaporan, yang seharusnya menjadi bagian penting dalam proses pembaruan.

- c) Sebelum adanya Program Pelayanan Pajak Daerah secara online, pelaporan pajak daerah di Kabupaten Gresik dilakukan melalui SIMPATDA, sebuah sistem informasi pajak daerah berbasis desktop. Namun, SIMPATDA memiliki keterbatasan dalam aksesibilitas karena hanya dapat diakses melalui komputer yang terhubung langsung ke sistem.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas, Program Pelayanan Pajak Daerah secara online di Badan PPKAD Kabupaten Gresik dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Program Pelayanan Pajak Daerah secara online yang telah ditetapkan Pemda Gresik bertujuan untuk menghemat biaya administrasi, waktu, dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak daerah. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan wajib pajak akan merasa puas dengan sistem dan pelayanan yang diberikan oleh Pemkab Gresik. Wajib pajak juga sudah tidak perlu datang menghabiskan waktu untuk mengantri bahkan sampai meninggalkan pekerjaannya untuk pembayaran pajaknya. Badan PPKAD Kabupaten Gresik sebagai implementor dari aplikasi tersebut berperan penting dalam mensukseskan program Pelayanan Pajak Daerah secara online, salah satunya dengan cara melakukan sosialisasi dan pelayanan terhadap wajib pajak.
- b) Faktor pendukung dan penghambat turut mempengaruhi Program Pelayanan Pajak Daerah secara online. Faktor pendukung tersebut di antaranya adalah sumber daya manusia yang kompeten, serta respons dan partisipasi dari masyarakat. Dengan adanya Program Pelayanan Pajak Daerah secara online ini, diharapkan dapat

memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak.

- c) Faktor yang menjadi penghambat program ini di antaranya adalah jaringan atau server yang suatu saat bisa mengalami gangguan, kurangnya kesadaran masyarakat, serta banyaknya wajib pajak yang masih belum paham akan teknologi, yang menyebabkan mereka tidak bisa melakukan Program Pelayanan Pajak Daerah secara online dan hanya bisa secara manual langsung datang ke Badan PPKAD Kabupaten Gresik.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran untuk memperbaiki Program Pelayanan Pajak Daerah secara online di Badan PPKAD Kabupaten Gresik agar lebih efektif ke depannya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kurangnya sarana dan prasana akses internet menyebabkan masyarakat lebih memilih melaporkan pajak secara manual. Oleh karena itu, ASN Pemkab Gresik, khususnya pegawai Badan PPKAD, seharusnya melakukan sosialisasi menyeluruh melalui berbagai saluran, seperti spanduk, brosur, dan SMS broadcast. Materi sosialisasi harus mencakup informasi tentang kewajiban perpajakan, kepatuhan, dan peraturan terbaru terkait perpajakan agar wajib pajak memahami kewajiban mereka.
- b) ASN harus menerapkan nilai-nilai dasar yang dikenal dengan akronim “BERAKHLAK” (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) untuk meningkatkan semangat, disiplin, loyalitas, moral, dan budaya kerja. Implementasi nilai-nilai ini penting untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

- c) Pembaruan pada Program Pelayanan Pajak Daerah secara online dan integrasi data pelaporan pajak melalui SIMPATDA akan mempermudah dan mempercepat akses wajib pajak dalam menggunakan aplikasi secara efisien di Kabupaten Gresik.

## REFERENSI

- Andi, P. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzzmedia.
- Anshori, M., & Sri, I. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press (AUP).
- Agoes. (2013). Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja SDM Pada PTPN III Persero Tanjung Morawa. *Jurnal Universitas Sumatra Utara*, 1(2), 125–140.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage: Thousand Oaks, CA.
- Moleong, L. J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Muliari, N. K., & Putu, E. S. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2(4), 781–796.
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 189/PMK.03/2020 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penagihan Pajak Atas Jumlah Pajak yang Masih Harus Dibayar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Tambun, S., & Witriyanto, E. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Komplek Perumahan Sunter Agung Jakarta Utara). *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 86–94.
- Untari, F. (2018). Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax) (Studi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Van. M., Donal, Horn. V., & Carl, E. (1975). The Policy Implementation Process: Conceptual Framework. *Journal Administration and Society*, 4(1), 1–18.
- Wyckoff. (2002). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

