

EVALUASI KEBIJAKAN E-SYSTEM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI UPT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH MALANG UTARA DAN BATU KOTA

Ali Sun'an Juhandi ¹⁾, Dian Ferriswara ²⁾

^{1,2} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: handykahidayat@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan penerapan sistem pembayaran online (e-system) dalam mendukung pelayanan kepada wajib pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota. E-system merupakan salah satu program prioritas UPT dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara umum kinerja program e-system dinilai cukup memenuhi tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pembayaran pajak secara online maupun penggunaan layanan konsultasi daring. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu disempurnakan seperti keterbatasan fitur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya akses internet di wilayah pelayanan. Faktor pendukung keberhasilan program antara lain adanya dukungan infrastruktur TIK dan kerjasama dengan pihak terkait. Sementara faktor penghambatnya antara lain masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan belum meratanya koneksi internet. Untuk meningkatkan manfaat program diperlukan optimalisasi kerja sama, pengembangan fitur, sosialisasi yang lebih intensif, serta perbaikan berkelanjutan.

Kata Kunci : Sistem pembayaran online, Pelayanan publik, Teknologi informasi dan Kepatuhan wajib pajak

Abstract

This research aims to evaluate the policy of implementing an online payment system (e-system) in supporting services to taxpayers at the Regional Revenue Management UPT of North Malang and Batu City. The e-system is one of UPT's priority programs in order to increase taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The evaluation results show that in general the performance of the e-system program is considered sufficient to meet the objectives of simplifying and speeding up services to taxpayers. This can be seen from the increase in the number of online tax payments and the use of online consultation services. However, there are still several aspects that need to be improved, such as limited features, low community digital literacy, and uneven internet access in service areas. Factors supporting the success of the program include ICT infrastructure support and collaboration with related parties. Meanwhile, inhibiting factors include the low level of digital literacy in society and the uneven distribution of internet connections. To increase the benefits of the program, it requires optimizing cooperation, developing features, more intensive socialization, and continuous improvement.

Keywords: Online payment systems, public services, information technology and taxpayer compliance

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan bagian signifikan dari pendapatan negara yang dialokasikan untuk tujuan pembangunan. Mereka mewakili pembayaran wajib yang dilakukan oleh individu kepada pemerintah, dialokasikan untuk membiayai berbagai persyaratan negara termasuk peningkatan infrastruktur, pengiriman layanan publik, tanggap bencana, dan pelayanan kewajiban negara. Dana yang dihasilkan melalui pajak dialokasikan untuk pembangunan infrastruktur penting seperti jalan raya, jembatan, pelabuhan, dan bandara, sementara juga digunakan untuk penyediaan layanan publik penting seperti pendidikan, perawatan kesehatan, dan keamanan (Reza et al., 2023). Selain itu, pendapatan pajak memainkan peran penting dalam mengatasi bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, dan banjir, yang bertujuan untuk mendukung masyarakat yang terkena dampak pada saat kesulitan (Hakim et al., 2022).

Salah satu jenis pajak yang menjadi sumber pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Asri Aditya et al., 2021). PKB adalah salah satu jenis pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah kepada pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah tersebut. Pendapatan yang diperoleh dari PKB merupakan sumber utama bagi pemerintah daerah untuk membiayai berbagai program pembangunan dan layanan publik di tingkat lokal. Besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor biasanya ditentukan berdasarkan jenis dan kapasitas kendaraan, serta aturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat (Khoiriyah & Puspita, 2022).

PKB dikenakan secara berkala, biasanya setiap tahun, dan wajib dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan yang berlaku di wilayah tempat kendaraan tersebut terdaftar (Widiantari & Sulindawati, 2022). Pendapatan yang dihasilkan dari PKB digunakan oleh pemerintah daerah untuk berbagai keperluan, seperti perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jalan, penyediaan layanan transportasi publik,

serta pengembangan berbagai fasilitas umum lainnya (Sartika et al., 2022). Ketentuan mengenai PKB biasanya diatur dalam peraturan daerah (perda) atau peraturan gubernur (Pergub), yang mengatur tarif dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan pembayaran PKB (Muhtarudin & Apriani, 2023). Setiap kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah tertentu akan dikenakan PKB sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan pemilik kendaraan diwajibkan untuk membayar pajak tersebut tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah (Bate'e, 2019).

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota adalah unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah terkait dengan sektor pajak kendaraan bermotor (PKB) di wilayah Malang Utara dan Batu Kota. Sebagai instansi pemerintah daerah, UPT ini memiliki mandat untuk mengumpulkan, mengelola, dan memastikan penerimaan pajak kendaraan bermotor berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Lomi et al., 2019). Tugas utama UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah tersebut meliputi pemantauan dan pengawasan terhadap pembayaran PKB oleh wajib pajak di wilayah yang dilayani. Instansi juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak terkait dengan administrasi pajak, pembayaran, serta penyelesaian berbagai masalah terkait dengan PKB (Pradilatri et al., 2021).

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota juga memiliki peran strategis dalam pengembangan kebijakan terkait dengan pajak kendaraan bermotor (PKB), dengan fokus pada peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB (Maabuat et al., 2022). Salah satu pendekatan yang dilakukan oleh UPT ini adalah dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang kewajiban pajak kepada masyarakat. Ini dilakukan melalui berbagai media, seperti situs web resmi, brosur, dan sosialisasi langsung kepada wajib pajak. Selain itu, UPT ini juga menggunakan berbagai sistem yang efisien, seperti E-System, untuk

mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

E-system adalah sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk membantu wajib pajak dalam mengurus kewajiban pajaknya. *E-system* pajak dapat membantu wajib pajak untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak, mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), membayar pajak secara online, berkonsultasi mengenai perpajakan, serta mendapatkan informasi dan layanan perpajakan lainnya.

LANDASAN TEORITIS

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Wiliam N Dunn yang memiliki 6 indikator yaitu efektivitas, efesiensi, kecukupan, perataan, responsive dan ketepatan. Karena kebijakan ini termasuk penggunaan teknologi dalam pemerintah yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye dalam (Hayat, 2018) kebijakan publik adalah "apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.". Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik mencakup semua tindakan dan keputusan pemerintah, baik yang bersifat aktif (melakukan) maupun pasif (tidak melakukan). Dye menekankan pentingnya keputusan pemerintah dalam membentuk kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

David Easton dalam (Hayat, 2018) mengatakan bahwa Kebijakan publik adalah "pengalokasian nilai-nilai secara otoritatif untuk seluruh masyarakat.". Easton melihat kebijakan publik sebagai proses di mana pemerintah mendistribusikan nilai-nilai, seperti hak, kebebasan, dan kesejahteraan, kepada masyarakat. Kebijakan ini dibuat berdasarkan otoritas

pemerintah dan bertujuan untuk mencapai kesejahteraan sosial.

James E. Anderson dalam (Hayat, 2018) menyatakan bahwa Kebijakan publik adalah "serangkaian tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu untuk mengatasi masalah tertentu.". Anderson memfokuskan definisinya pada aspek proses pembuatan kebijakan, di mana kebijakan publik merupakan serangkaian langkah yang diambil oleh pihak-pihak yang berwenang untuk menangani isu atau masalah tertentu. Ini mencakup identifikasi masalah, formulasi kebijakan, adopsi, implementasi, dan evaluasi.

Kebijakan publik menurut para ahli didefinisikan secara beragam, namun umumnya mencakup keputusan dan tindakan pemerintah yang bertujuan untuk mengatasi masalah publik atau mencapai tujuan tertentu. Proses pembuatan kebijakan melibatkan identifikasi masalah, formulasi, implementasi, dan evaluasi, serta sering kali melibatkan berbagai pemangku kepentingan dan dinamika kompleks dalam masyarakat.

Lingkup dan Tipe Kebijakan Publik

Ruang lingkup kebijakan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang mencakup berbagai aspek dan bidang kehidupan masyarakat yang membutuhkan intervensi pemerintah. Seperti pada ruang lingkup ekonomi, sosial dan politik.

Ruang lingkup ekonomi pada kebijakan terkait pengelolaan anggaran, perpajakan, pengeluaran pemerintah, dan regulasi moneter untuk mengendalikan inflasi, pengangguran, dan pertumbuhan ekonomi. Kebijakan untuk mendorong investasi, perdagangan, industri, dan infrastruktur.

Ruang lingkup kehidupan sosial untuk menyediakan layanan kesehatan, asuransi kesehatan, pengendalian penyakit, dan kesehatan masyarakat. Kebijakan terkait sistem pendidikan, akses pendidikan, kurikulum, dan peningkatan kualitas pendidikan.

Ruang lingkup politik pada kebijakan publik untuk melindungi hak-hak individu maupun kelompok, termasuk kebebasan berpendapat, hak politik, dan keadilan sosial. Kebijakan untuk menjaga keamanan nasional, penegakan hukum, dan ketertiban umum.

Tipe kebijakan publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tipe berdasarkan tujuannya, cara implementasinya, dan dampaknya. Terdapat berbagai tipe kebijakan regulasi, didistributif dan redistributif.

Tipe kebijakan regulasi yaitu Kebijakan yang menetapkan aturan dan regulasi yang harus dipatuhi oleh individu dan organisasi, seperti undang-undang lalu lintas, regulasi lingkungan, dan standar keselamatan kerja. Kebijakan untuk mengatur harga barang dan jasa, mengendalikan monopoli, dan memastikan persaingan yang sehat di pasar.

Tipe kebijakan distributive merupakan Kebijakan yang memberikan subsidi kepada sektor-sektor tertentu seperti pertanian, pendidikan, dan kesehatan untuk mendukung perkembangan dan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan untuk membangun infrastruktur publik seperti jalan, jembatan, sekolah, dan rumah sakit yang didanai oleh anggaran pemerintah.

Tipe kebijakan redistributif yaitu Kebijakan perpajakan di mana tarif pajak meningkat seiring dengan meningkatnya pendapatan individu atau perusahaan, dengan tujuan mengurangi kesenjangan ekonomi. Kebijakan yang mendistribusikan ulang kekayaan melalui program bantuan kepada kelompok masyarakat yang kurang mampu, seperti bantuan tunai, subsidi pangan, dan program perumahan.

Proses Kebijakan Publik

Proses kebijakan publik merupakan siklus menuju perkembangan kebijakan yang dimulai dengan pengaturan, penetapan hingga evaluasi. Kebijakan publik dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tipe berdasarkan tujuannya, cara implementasinya, dan dampaknya. Tahapan proses kebijakan publik menurut Anderson (1979)

yaitu terdapat lima Langkah dalam proses kebijakan (Prabawati et al., 2020):

1. Agenda Setting
2. Policy Formulation
3. Policy Adoption
4. Policy Implementation
5. Policy Assessment

Menurut pendapat dari Thomas R. Dye (1992:328) pada proses kebijakan publik terdapat beberapa hal, yaitu:

1. Identifikasi Masalah Kebijakan :
Mengidentifikasi permasalahan kebijakan dapat dilakukan melalui tahapan awal identifikasi apa yang menjadi tindakan atau tuntutan pemerintah.
2. Penyusunan Agenda :
Aktivitas yang memfokuskan pada pejabat publik dan media masa atas permasalahan publik dengan keputusan yang akan diputuskan.
3. Perumusan Kebijakan :
Pengusulan rumusan kebijakan melalui badan perencanaan kebijakan melalui organisasi perencanaan kebijakan, kelompok kepentingan, birokrasi pemerintah, Lembaga legeslatif dan presiden.
4. Pengesahan Kebijakan :
Pengesahan kebijakan dilakukan oleh partai politik. Kongres dan presiden.
5. Implementasi kebijakan :
Dilakukan oleh birokrasi, aktivis agen eksekutif yang terorganisasi dan anggaran publik.
6. Evaluasi kebijakan :
Dilakukan oleh Lembaga pemerintah yang dimana proses kebijakannya merupakan aktivitas yang berkaitan dengan:
 - a. Masalah kebijakan
 - b. Agenda kebijakan
 - c. Perumusan kebijakan
 - d. Keputusan kebijakan
 - e. Pelaksanaan kebijakan
 - f. Evaluasi kebijakan

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik adalah proses penting yang melibatkan penilaian desain, implementasi, dan hasil kebijakan publik untuk memastikan mereka memenuhi tujuan mereka dan memberikan hasil yang efektif. Evaluasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip Good Governance, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam administrasi publik. Proses evaluasi dapat dikategorikan ke dalam evaluasi internal dan eksternal, di mana evaluasi internal dilakukan oleh otoritas publik pelaksana, dan evaluasi eksternal dilakukan oleh ahli independen atau konsultan.

Tantangan utama dalam evaluasi kebijakan meliputi ketidakpastian tujuan kebijakan, hubungan kausalitas, penyebaran pengaruh kebijakan, kesulitan dalam memperoleh data, dan perlawanan resmi. Evaluasi kebijakan publik yang efektif mempromosikan pembuatan kebijakan berdasarkan bukti, memastikan bahwa kebijakan meningkatkan hasil dengan memahami apa yang berhasil, mengapa, untuk siapa, dan dalam keadaan apa. Ini juga memainkan peran penting dalam manajemen keuangan publik yang sehat dengan membantu pemerintah membelanjakan lebih baik dan mempromosikan akuntabilitas dan transparansi dalam pengeluaran.

Dalam praktiknya, model modern evaluasi kebijakan dan program digunakan secara global, regional, dan lokal untuk menyesuaikan model kebijakan publik nasional dengan tantangan politik, sosial, dan ekonomi saat ini. Sumber daya komprehensif seperti “Buku Pegangan Evaluasi Kebijakan Publik” memberikan wawasan berharga dan berfungsi sebagai bahan referensi bagi berbagai pemangku kepentingan yang terlibat dalam proses evaluasi. Secara keseluruhan, evaluasi kebijakan publik sangat diperlukan untuk menyempurnakan kebijakan, memastikan keberhasilannya, dan menumbuhkan lingkungan perbaikan berkelanjutan dalam administrasi publik.

Tipe Evaluasi Kebijakan

Perspektif Langbein, sebagaimana dirujuk oleh Hayat (2018), membedakan antara dua kategori evaluasi:

- a) Jenis pertama difokuskan pada hasil implementasi kebijakan publik, ditandai dengan penelitian yang memposisikan dirinya sebagai tujuan kebijakan. Keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan ditentukan oleh sejauh mana tujuan program atau kebijakan terpenuhi.
- b) Jenis kedua, evaluasi proses (memeriksa proses implementasi kebijakan publik), melibatkan studi evaluasi yang mematuhi protokol teknis dan implementasi yang ditetapkan. Penilaian efektivitas kebijakan bergantung pada penyelarasan proses implementasi dengan pedoman yang ditentukan.

Model Evaluasi Kebijakan

Kehadiran model evaluasi dikaitkan dengan upaya konsisten yang dilakukan dalam proses kemajuan pengukuran dan kecenderungan manusia untuk menggeneralisasi prinsip-prinsip evaluasi untuk peningkatan kepraktisan (Mardiah & Syarifudin, 2019). Dalam peran evaluator, pemilihan model evaluasi tertentu menjadi penting karena setiap model menyajikan serangkaian kelebihan dan kekurangannya sendiri yang memerlukan pertimbangan menyeluruh. Dalam hal ini, musyawarah berikutnya memerlukan sejumlah faktor untuk dipertimbangkan ketika memilih model evaluasi (Halimah, 2020):

- a) Pertimbangan teknis ikut berperan ketika menentukan kebijakan yang akan dievaluasi, karena evaluator menimbang manfaat dan dampak yang terkait dengan kebijakan tersebut.
- b) Pertimbangan biaya sangat penting, dengan evaluator perlu mengingat bahwa jenis evaluasi tertentu dapat menimbulkan biaya yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan model evaluasi lainnya.

- c) Pertimbangan waktu sangat penting, mendorong evaluator untuk mengelola alokasi waktu dengan cermat untuk memastikan bahwa proses penelitian tidak terburu-buru atau terlalu lama. Akibatnya, pilihan model evaluasi harus selaras dengan jangka waktu yang tersedia.
- d) Pertimbangan pemangku kepentingan juga penting, dengan evaluator memperhitungkan preferensi penyandang dana yang mungkin memiliki persyaratan khusus mengenai model evaluasi yang akan digunakan.

Penilaian yang dirumuskan berpusat pada menyandingkan hasil penilaian dengan konfigurasi standar yang telah ditentukan. Model ketidaksesuaian adalah kerangka kerja yang menonjolkan kekurangan dalam pelaksanaan kebijakan. Model evaluasi berdasarkan tujuan yang ditetapkan oleh Ralp Tyler memiliki kemiripan dengan model penilaian ini. Ada 6 langkah penting untuk melakukan penilaian ketidaksesuaian, seperti yang diuraikan oleh (Dilapanga & Rantung, 2022; Mustafa, 2021):

- 1) Mengembangkan desain dan kriteria yang selaras dengan pemberlakuan kebijakan yang optimal.
- 2) Jalankan strategi penilaian menggunakan model penilaian ketidaksesuaian.
- 3) Mengumpulkan data yang diperlukan untuk membandingkan pelaksanaan kebijakan yang terjadi di lapangan dengan standar implementasi yang sesuai dengan kebijakan. Gagasan Dasar Penilaian Kebijakan.
- 4) Memastikan kemanjuran kebijakan yang mencakup penyebaran program, temuan eksplorasi data melalui sarana kuantitatif dan kualitatif.
- 5) Menjelaskan dan mengukur perbedaan antara tolok ukur kebijakan dan pelaksanaan kebijakan yang asli.
- 6) Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pemangku kepentingan kebijakan dalam memenuhi tolok ukur kebijakan.
- 7) Menerapkan perubahan pada pelaksanaan kebijakan untuk memberantas disparitas.

Menurut William Dunn (2003:609), kriteria selanjutnya diusulkan untuk penilaian kebijakan publik:

- 1) Efektifitas, terkait erat dengan rasionalitas teknis, secara konsisten dievaluasi berdasarkan unit produk atau layanan, atau nilai moneter. Efisiensi, dalam hal tingkat upaya yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu., selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.
- 2) Efisiensi, terkait dengan rasionalitas ekonomi, menunjukkan hubungan antara efisiensi dan upaya, yang terakhir sering dinilai melalui biaya moneter
- 3) Kecukupan, mengevaluasi tingkat efektivitas dalam memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang dan membantu dalam menyelesaikan suatu masalah.
- 4) Perataan (equity), kebijakan di mana akibatnya (misalnya, unit layanan atau keuntungan finansial) atau upaya (misalnya, biaya moneter) didistribusikan secara merata.
- 5) Responsivitas, berkaitan dengan sejauh mana kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, atau keyakinan kelompok tertentu yang diidentifikasi oleh kebijakan.
- 6) Ketepatan, Kriteria presisi terkait erat dengan rasionalitas, pada dasarnya, karena masalah ketepatan kebijakan tidak didasarkan pada unit kriteria individu, tetapi pada penggabungan dua atau lebih kriteria

E-Government

E-government berarti memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Salah satu inovasi yang mendukung eGovernment adalah E-sytem Perpajakan yang merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pada sistem online. E-System dalam pembayaran pajak dibagi menjadi EDC, E-Samsat Jatim, APK SIGNAL, APK Mobile Banking Bank Jatim, APK Samolnas, Marketplace: Tokopedia,

E-Wallet : Linkaja, Shopeepay, Gopay, PPOB: Indomaret, Alfamart, Griya Bayar BTN, PT Pos Indonesia, Alfamidi, Samsat Bunda, SamKopi.

E-System perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seperti eregistration yang mempermudah pendaftaran NPWP dan pengukuhan pengusaha kena pajak untuk berkonsultasi mengenai pajak melalui on-line. E-sytem Perpajakan merupakan. Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan esystem dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya Pujiani dan Efendi (2013).

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena atau situasi yang ada terkait akuntansi pertanggungjawaban dengan menggunakan data non-numerik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data

Informan Penelitian

Subyek penelitian adalah narasumber yang memahami kajian penelitian yang nantinya narasumber tersebut akan dijadikan sebagai informan atau key informan dalam penelitian Penelitian ini melibatkan beberapa subyek yang akan digunakan sebagai informan penelitian yang memberikan segala informasi mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1. Tabel Informan

No	Jabatan
1.	Kepala UPT Pengelola Pendapatan Daerah Kota Malang dan Batu Kota.
2.	Operator E-System
3.	Pengguna Program E-System

Sumber : Peneliti

Sumber Data

Sumber data yang relevan dan dapat menjadi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi
Peneliti terlibat secara aktif dalam situasi atau lingkungan tertentu yang relevan dengan penelitian untuk memahami dinamika dan interaksi yang terjadi.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan pada individu seperti informan kunci, ahli, atau praktisi yang relevan terkait dengan topik penelitian.
3. Dokumentasi
Adalah pengumpulan data melalui catatan atau dokumen yang relevan dengan penelitian, dalam hal ini adalah wawancara kepada Informan terkait evaluasi kebijakan e-system serta faktor pendukung dan faktor penghambat pada e-system

Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Evaluasi efektivitas dan dampak sistem elektronik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pengumpulan pendapatan di daerah tertentu. Ini sejalan dengan studi serupa yang telah meneliti implementasi dan hasil berbagai e-sistem dalam administrasi pajak.
2. Peran penting e-sistem dalam memodernisasi administrasi pajak, meningkatkan layanan wajib pajak, dan meningkatkan pengumpulan pendapatan, yang kemungkinan menjadi titik fokus penelitian di UPT Utara Malang dan Batu Kota.

Pada fokus tersebut akan diteliti menggunakan teori William N. Dunn yang mempunyai enam variabel yakni Efisiensi, Efektifitas, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dalam penelitian ini akan dilakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota yang terletak di Jl. Borobudur No. 28, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk pegawai dan dokumen yang dimiliki instansi.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang lebih menekankan aspek pemahaman secara mendalam, Teknik analisis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Studi pustaka

Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh data sekunder. Untuk membekali pada penelitian ini maka penulis akan menerapkan teori menurut William N Dunn tentang Evaluasi kebijakan. Kondisi-kondisi yang dibutuhkan sebagai syarat dapat diterapkannya sistem ini pada instansi, serta teori-teori lain yang dapat membantu penulis dalam menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, maka dilakukan studi kepustakaan dengan cara membaca literatur-literatur tentang E-system.

2. Studi lapangan

Untuk memperoleh gambaran yang sesungguhnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan Evaluasi kebijakan e-sistem dalam memodernisasi sistem perpajakan, penulis melakukan penelitian langsung pada UPT Malang Utara dan Batu Kota.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Kinerja Program E-System Dalam meningkatkan Pelayanan Kebijakan Wajib Pajak di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota.

Wajib pajak yang memiliki literasi digital yang baik, umumnya mereka yang tinggal di perkotaan, telah dengan antusias menggunakan e-system untuk menyelesaikan administrasi

perpajakan mereka. Mereka merasa bahwa e-system mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan kecepatan dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Namun, tesis juga mengungkapkan bahwa masih terdapat sejumlah wajib pajak, terutama mereka yang tinggal di daerah pedesaan, yang belum sepenuhnya mengadopsi e-system. Mereka masih cenderung lebih nyaman dan familiar dengan sistem administrasi perpajakan manual. Keterbatasan akses dan literasi digital menjadi faktor utama yang menghambat adopsi e-system di kalangan wajib pajak tersebut.

Implementasi e-system di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota telah memberikan beberapa dampak positif yang signifikan. Salah satunya adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas proses administrasi perpajakan. Wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Hal ini telah memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya dibutuhkan oleh wajib pajak.

Evaluasi Kebijakan Program E-System Dalam meningkatkan Pelayanan Kebijakan Wajib Pajak di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota.

1. Efektivitas

E-System telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu. Sistem ini mempermudah akses informasi, pengajuan laporan, dan pembayaran secara online.

2. Efisiensi

E-System sangat efisien karena mengurangi kebutuhan untuk proses manual yang memakan banyak waktu dan biaya. Proses yang dilakukan secara digital telah menghemat waktu dan biaya operasional hingga 40%, serta mengurangi penggunaan kertas secara signifikan.

3. Kecukupan
E-System sudah cukup memadai dengan berbagai fitur yang tersedia, masih ada ruang untuk perbaikan.
4. Perataan
Tantangan dalam hal perataan pelayanan, terutama karena tidak semua wajib pajak memiliki akses atau kemampuan menggunakan teknologi digital
5. Responsive
E-System cukup responsif dengan adanya fitur pengaduan dan umpan balik yang dapat diakses langsung.
6. Ketepatan
kebijakan E-System telah tepat sasaran dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pajak. Sistem ini mempermudah proses administrasi pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Evaluasi dan penyesuaian terus dilakukan untuk memastikan kebijakan tetap relevan

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam program E-System Dalam meningkatkan Pelayanan Kebijakan Wajib Pajak di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota.

1. Faktor Pendukung : Mengidentifikasi adanya komitmen yang kuat dari pemerintah daerah untuk mendukung penerapan e-system sebagai bagian dari program e-government. Hal ini ditandai dengan tersedianya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang memadai, seperti ketersediaan jaringan internet dan perangkat komputer. Selain itu, terdapat antusiasme dari sebagian besar wajib pajak yang memiliki literasi digital yang baik dalam memanfaatkan e-system untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan mereka. Untuk mendukung implementasi e-system, pihak UPT Pengelola Pendapatan Daerah juga telah melakukan pelatihan dan sosialisasi penggunaan e-system bagi petugas

pajak, serta menyediakan layanan konsultasi dan bantuan teknis bagi wajib pajak yang kesulitan menggunakan sistem tersebut.

2. Faktor Penghambat : Salah satunya adalah keterbatasan fitur dan kemampuan e-system itu sendiri, sehingga belum dapat memfasilitasi seluruh kebutuhan wajib pajak. Selain itu, masih terdapat kendala terkait rendahnya literasi digital dan aksesibilitas internet di kalangan wajib pajak, terutama mereka yang tinggal di daerah rural. Hal ini diperparah dengan adanya resistensi dan kebiasaan sebagian wajib pajak yang masih lebih nyaman dengan sistem administrasi perpajakan manual. Terbatasnya jumlah dan kompetensi petugas pajak dalam memberikan pendampingan penggunaan e-system juga menjadi hambatan. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan edukasi penggunaan e-system secara menyeluruh kepada seluruh wajib pajak juga menjadi tantangan tersendiri.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja program E-System dalam mendukung pelayanan kepada wajib pajak dinilai cukup efektif, dengan peningkatan jumlah pembayaran pajak secara online maupun peningkatan jumlah informasi dan konsultasi yang dilayani secara daring.
2. Evaluasi terhadap kebijakan program E-System menunjukkan bahwa program ini secara umum sudah berjalan baik dan sesuai dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada wajib pajak, meski masih terdapat beberapa aspek yang perlu disempurnakan.
3. Faktor pendukung keberhasilan program E-System antara lain adanya dukungan teknologi dan infrastruktur TIK, sosialisasi yang intensif, serta kerjasama dengan pihak terkait. Sementara faktor penghambatnya

antara lain masih rendahnya tingkat literasi digital masyarakat dan belum meratanya koneksi internet di seluruh wilayah.

4. Untuk meningkatkan kinerja dan manfaat program E-System perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan, pengembangan fitur-fitur baru, sosialisasi yang lebih intensif, serta optimalisasi kerjasama dengan para pemangku kepentingan.

Rekomendasi

Berdasarkan penelitian tentang "Evaluasi Kebijakan Sistem Pembayaran Online dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di UPT Pengelola Pendapatan Daerah Malang Utara dan Batu Kota", beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Perlu dilakukan pengembangan dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pembayaran online (e-system) agar semakin mudah digunakan dan memiliki berbagai fitur/layanan yang menarik bagi wajib pajak.
2. Dipertahankan dan ditingkatkan kerjasama dengan berbagai pihak terkait seperti operator telekomunikasi untuk memperluas jaringan internet di wilayah pelayanan.
3. Meningkatkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan e-system secara lebih intensif dan terstruktur agar masyarakat terutama kelompok usia lanjut dapat terus diajak untuk menggunakan fasilitas online.
4. Melakukan inovasi dalam penyampaian informasi dan edukasi perpajakan melalui berbagai platform media sosial sesuai dengan karakteristik sasaran.
5. Membangun kerjasama dengan berbagai lembaga pendidikan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat terutama pada aspek teknologi, perpajakan, dan keuangan digital.
6. Meningkatkan pengawasan dan evaluasi berkelanjutan terhadap program agar tujuan penyediaan layanan berbasis teknologi dapat terus tercapai

REFERENSI

- Asri Aditya, R. I., Zulfanetti, Z., & Heriberta, H. (2021). Evaluasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) serta dampaknya terhadap pendapatan asli daerah di Provinsi Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(1), 151–166. <https://doi.org/10.22437/jpe.v16i1.11822>
- Bate'e, M. M. (2019). *ANALISIS SISTEM PELAKSANAAN PENGHITUNGAN PAJAK ATAS KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PAJAK DAERAH DI KANTOR*. 4(2), 1163–1184.
- Hakim, A. L., Hadiono, A., Mulyani, I., Jumanah, Sanjaya, N., & Destiana. (2022). Pemulihan Ekonomi Pasca Bencana Untuk Masyarakat Pesisir di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 10(1), 367–373. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v10i1.100>
- Khoiriyah, N., & Puspita, A. F. (2022). *ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KONTRIBUSI PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH JAWA TIMUR DI UNIT PELAKSANA TEKNIK PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH GRESIK*. 19(5), 1–23.
- Lomi, F. C., Pandie, E. S. Y., & Sebastianus A. S. Mola. (2019). Implementasi Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Ubah Bentuk pada Samsat Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Jurnal Komputer Dan ...*, 7(1), 72–78. <http://ejurnal.undana.ac.id/jicon/article/view/886%0Ahttps://ejurnal.undana.ac.id/jicon/article/download/886/765>
- Maabuat, E. E., Sutiyo, & Kurniawati, L. (2022). Strategi Badan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, 7(2), 133–144.

- Muhtarudin, & Apriani, A. (2023). Analisis Perhitungan dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 di PPPD Kota Bandung III. *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik*, 2(2), 1–10.
- Pradilatri, K., Dajelani, Y., & Fala, D. Y. A. S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Manajemen Multiparadigma*, 2(April), 51–62.
- Reza, D., Ramadhani, D., Mahfudzoh, N., Ramadhani, D. K., & Fitri, V. (2023). Analisis Penerimaan dan Pengeluaran Negara Indonesia Tahun 2019-2021. *Journal Of Economic Education*, 2(1), 1–15.
- Sartika, D., Febriyeni, E., & Ilyas, A. (2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dari Layanan Drive Thru Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kota Padang. *Menara Ilmu*, 16(1), 1–14. <https://doi.org/10.31869/mi.v16i1.3405>
- Widiantari, N. K. A. I., & Sulindawati, N. L. G. E. (2022). Analisis Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Persepsi Wajib Pajak Sesudah Diberlakukannya Insentif PKB Selama Pandemi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bangli. *Jurnal Ilmiah Akuntansi ...*, 12(3), 647–654. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/50158>

