



Tata Kelola Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Online Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang

Muhammad Hafiz Maulana¹, M. Rosul Asmawi², Muhammad Ibrahim Rantau³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstract

Received: 11 Januari 2024
Revised: 13 Januari 2024
Accepted: 15 Januari 2024

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah salah satu bentuk pajak yang dikenakan berdasarkan pada jenis objek yang dikenai pajak. Objek yang menjadi dasar PBB mencakup tanah dan bangunan. Ini berarti bahwa dalam proses pengenaan PBB, fokus diberikan pada tanah dan bangunan itu sendiri, tanpa mempertimbangkan situasi atau identitas dari subjek atau individu yang dikenakan pajak. Salah satu bentuk inovasi yang telah diterapkan dalam penyelenggaraan layanan pembayaran pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan, adalah melalui sistem pembayaran PBB secara daring melalui platform Tangerang Live. Inovasi ini diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) yang berkaitan dengan proses Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Pemerintah Kota Tangerang, melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, secara berkelanjutan berupaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar pajak atas bumi dan bangunan di wilayah Kota Tangerang. Langkah ini diwujudkan dengan peluncuran layanan daring Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2018. Melalui sistem layanan PBB-P2 secara online ini, para wajib pajak diberikan kemudahan dalam mengajukan permohonan layanan terkait PBB-P2 tanpa terbatas oleh lokasi dan waktu. Layanan ini dapat diakses dengan mudah melalui situs web resmi pelayanan PBB-P2 Kota Tangerang di pbb.tangerangkota.go.id. Pendekatan yang diambil dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan penggunaan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan secara daring di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Dalam penelitian ini, prinsip-prinsip tata kelola yang baik, sebagaimana didefinisikan oleh UNDP dalam Mas'ud (2012), yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas, digunakan sebagai panduan dalam menilai dan memahami pengelolaan layanan PBB secara daring di Bapenda Kota Tangerang. Tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang menghadirkan kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak. Dengan layanan ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran, melihat informasi, dan mengelola data perpajakan secara online, mengurangi ketergantungan pada proses manual. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang telah mengambil komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan layanan PBB secara daring. Tujuannya adalah agar layanan ini dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pada saat yang sama juga memperkuat pendapatan daerah.

Keywords: PBB, Tata Kelola, Good Governance

(*) Corresponding Author: 1901010075@students.unis.ac.id¹, mrosul@unis.ac.id², mibrahim@unis.ac.id³

How to Cite: Maulana, M., Asmawi, M., & Rantau, M. (2024). Tata Kelola Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Online Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 777-805.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan sebuah negara berkembang yang mengandalkan berbagai sumber pendapatan, dengan salah satu yang paling signifikan adalah penerimaan dari berbagai jenis pajak. Pajak, baik yang bersifat nasional maupun daerah, menjadi salah satu sumber utama dalam menghasilkan pendapatan bagi negara kita. Meskipun pajak merupakan sumber utama pemasukan kas negara, namun seringkali muncul tantangan dalam proses pemungutannya, antara lain kurangnya kesadaran masyarakat untuk memungut pajak, kurangnya kesadaran masyarakat bahwa membayar pajak kepada negara adalah pilihan yang bijak, dan masalah tunggakan pajak di negara kita. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak hal telah terjadi.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi yang wajib dibayarkan kepada negara oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pajak ini tidak diimbangi dengan imbalan langsung dan digunakan untuk memenuhi keperluan negara sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. Pemerintah menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan menghasilkan pendapatan langsung dan tidak langsung dari masyarakat umum untuk mendanai pengeluaran yang diperlukan serta pembangunan ekonomi daerah dan nasional. Seiring dengan perkembangan masyarakat dan negara, baik dalam ranah pemerintahan maupun dalam aspek sosial-ekonomi, sistem perpajakan mengalami penyesuaian secara berkala.

Khususnya di Indonesia, pajak sangat penting bagi perekonomian negara. Karena berbagai usaha perorangan, pajak kini menjadi salah satu kewajiban negara bagi rakyat Indonesia. Perpajakan merupakan salah satu cara masyarakat untuk mendukung pemerintah dalam menjalankan kewajibannya, dan keterlibatan masyarakat dalam bidang ini akan bermanfaat bagi kemajuan dan pembangunan bangsa. Penerimaan negara dari sumber selain migas sebagian besar berasal dari pajak. Lebih dari 70% penerimaan APBN secara keseluruhan berasal dari sektor fiskal dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah Indonesia telah mengambil sejumlah langkah-langkah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor ini (Resmi, 2017).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu jenis pajak yang didasarkan pada objek yang dikenai pajak. Objek PBB mencakup tanah dan bangunan, dan yang diambil dalam perhitungannya adalah karakteristik dari objek tersebut, tanpa memperhatikan status subjek atau pihak yang membayar pajak itu sendiri. Dengan adanya sistem PBB, proses pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, rumah sakit umum, dan sekolah menjadi lebih terfasilitasi. Di samping itu, pemerintah kabupaten/kota juga mendapatkan manfaat dari pendapatan PBB untuk mendanai berbagai kebutuhan daerah, termasuk subsidi pangan dan bahan bakar minyak, pengembangan transportasi umum, biaya pemilihan umum, konservasi lingkungan dan warisan budaya, serta pengeluaran lain yang relevan dengan kepentingan daerah.

Undang-undang yang mengatur tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Undang-Undang No. 12 Tahun 1985, yang kemudian mengalami perubahan dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994. Untuk tingkat kabupaten/kota, regulasi ini lebih lanjut diatur oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, yang disahkan pada 15 September 2009. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pemerintah

kabupaten/kota memperoleh kewenangan untuk mengumpulkan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB P-2). Proses pengalihan pungutan PBB P-2 kepada pemerintah kabupaten/kota dimulai pada 1 Januari 2011, dan paling lambat harus diimplementasikan oleh setiap kabupaten/kota pada tanggal 1 Januari 2014.

Pemerintah Kabupaten/Kota wajib memungut PBB P-2 dari perorangan atau badan usaha yang secara sah memiliki hak atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau dimanfaatkan, kecuali areal yang digunakan untuk kegiatan usaha Perkebunan, karena ditetapkan sebagai Pajak Daerah. Pertambangan dan kehutanan. Pemilik objek PBB harus mendaftarkan diri ke pemerintah daerah daerah Objek Pajak, setelah itu pemerintah menghitung besarnya pajak yang terutang. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang didasarkan pada harga pasar per wilayah yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan, perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, Nilai Perolehan Baru atau NJOP, menjadi dasar pengenaan PBB (Mardiasmo, 2017).

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2014 yang merupakan perubahan dari Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan merujuk pada pajak yang dikenakan pada kepemilikan, penguasaan, dan/atau pemanfaatan atas tanah dan/atau bangunan oleh individu atau badan. Namun, pengecualian diberlakukan untuk area yang digunakan untuk kegiatan usaha di sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Sesuai Peraturan Daerah (Perda) yang Mengatur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, salah satu peningkatan yang dilakukan dalam hal pelayanan pembayaran pajak, khususnya pajak bumi dan bangunan, adalah bentuk pembayaran PBB yang dilakukan melalui layanan online pada aplikasi Tangerang Live. Pemerintah Kota Tangerang terus menjalin kerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang untuk meningkatkan kemudahan dalam pelayanan bagi wajib pajak bumi dan bangunan di kota tersebut. Peluncuran layanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara online pada tahun 2018 adalah salah satu langkah konkrit dalam mewujudkan kemudahan tersebut. Melalui layanan ini, wajib pajak dapat dengan mudah mengajukan permohonan layanan PBB-P2 secara online menggunakan layanan PBB-P2 dengan mengunjungi halaman website pbb.tangerangkota.go.id, dimanapun kapanpun.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) terus berupaya untuk berinovasi guna mengoptimalkan potensi penerimaan daerah melalui Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pajak ini memiliki peran signifikan sebagai salah satu kontributor terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tangerang. Dalam upaya ini, Pemerintah Kota Tangerang juga telah mengintegrasikan fitur PBB ke dalam aplikasi Tangerang Live, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait PBB-P2. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui perangkat ponsel berbasis Android.

Bapenda Kota Tangerang juga menjalin kerja sama dengan Bank Jabar Banten, Alfamart, Indomart, dan Kantor Pos, untuk mempermudah proses pembayaran PBB-P2. Kolaborasi ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan

kepada wajib pajak dalam melunasi kewajiban mereka dan meningkatkan tingkat kepatuhan dari wajib pajak tersebut.

Tabel 1.1 Berkas Pelayanan PBB Online tahun 2022

REKAPITULASI SEMUA JENIS PELAYANAN TAHUN 2022																
NO	NO PELAYANAN/TANGGAL	NAMA PEMOHON	ALAMAT	NOP	LETAK OP	PERSYARATAN		PERKIRAAN SELESAI							PETUGAS PENERIMA BERKAS	KETERANGAN
						L	TL	TGL	STATUS TGL. Tsb				15	16		
									BLM SELESAI/TGL KONFIRMASI							
						S	I	II	III	IV						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2022.0001.001 09-01-22	PT RAPIH SUKSES	TAMAN JATI PERMAI B1/14	36.75.742.010.01 3-0000.0	TAMAN JATI PERMAI B1/14, PERLUK-			07/02/2022	S					ICHSAN HARISUDDIN, A.Md	DATA BARU AN PT RAPIH SUKSES	
2	2022.0001.002 09-01-22	H.YUSUP BIN ANING	JL.H ANING	36.75.742.016.00 6-0219.0	JL.H ANING. RT.001/03			07/02/2022	S					ICHSAN HARISUDDIN, A.Md	MULTASI HABIS 2 NOP AN SYAHRUL DAN SAIFUL	
3	2022.0001.003 09-01-22	NAMING BIN TALAM	KP PARLUNG KORED PULO	36.75.712.023.00 1-0031.0	KP PARLUNG KORED. Rt.003/03			07/02/2022	S					ICHSAN HARISUDDIN, A.Md	MULTASI SEBAGIAN AN RAMADHAN SIREGAR	
6850	2022.0037.036 22-12-22	ABAS BIN KANIM /MK	KP BUARAN	36.75.730.003.01 9-0124.0	KP BUARAN Rt.006/04			22/12/2022	S					AHMAD FATIH, S.IA.	AKTIVASI INDIK UNTUK BUAT BPHITB PTL	
6851	2022.0037.037 28-12-22	MUHNASIR MAS LID /MK	JL CILEDUG RAYA 125	36.75.711.016.00 1-1341.0	KO CIPADU NIAGA TAMAN ASRI LM.B.26			28/12/2022	S					SENA ACHMAD NURDIN	AKTIVASI AN MUHNASIR MAS LID /MK	
6852	2022.0037.038 30-12-22	SATAR	PERMAI EB.22/25	36.75.740.007.00 7-0333.0	KO KERONCONG PERMAI EB.22/25			05/01/2023						ZAINALARIFIN, SE	PEMBATALAN NOP KARENA PEMEKARAN ALAMAT OBJEK	

Berdasarkan wawancara pada saat observasi pada petugas layanan di Bapenda Kota Tangerang di peroleh fakta bahwa semua layanan PBB sudah di lakukan secara online, pada tahun 2022 pemberkasan yang di ajukan sebanyak 6852. Adapun kendala dalam layanan PBB online yaitu, 1) Masalah pada jaringan internet; 2) Penguploadan berkas yang kurang jelas; 3) Kurang mengertinya masyarakat tentang pelayanan PBB online; 4) Minimnya pemanfaatan oleh masyarakat tentang sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi berkaitan dengan layanan elektronik pajak bumi dan bangunan (E-PBB).

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam tentang: *Tata Kelola Layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang*.

METODE

Objek Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian, langkah awal yang sangat penting adalah mengidentifikasi objek penelitian yang akan diteliti. Objek penelitian ini merupakan fokus dari penelitian yang mengandung permasalahan tertentu. Objek penelitian akan menjadi sumber data dan informasi yang digunakan untuk menghasilkan solusi atau jawaban terhadap permasalahan yang diidentifikasi.

Objek penelitian meliputi deskripsi mengenai apa yang menjadi fokus penelitian, di mana objek penelitian tersebut berada, serta informasi mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian. Informasi tambahan juga dapat dimasukkan apabila dianggap relevan (Umar, 2018). Lebih lanjut, dalam konteks ini, objek penelitian mengacu pada variabel-variabel yang diteliti oleh peneliti di tempat dan waktu tertentu di mana penelitian dilakukan (Supriyati, 2015).

Berdasarkan definisi yang telah disajikan, dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian merupakan gambaran tentang tujuan ilmiah yang akan diberikan makna melalui pengumpulan informasi dan data, dengan tujuan dan manfaat tertentu. Oleh karena itu, objek penelitian yang akan dikaji dalam konteks ini adalah Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang.

Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian memiliki makna sebagai kerangka berpikir yang menggambarkan pandangan peneliti terhadap realitas kehidupan sosial yang ada.

Tambahan pula, paradigma menggambarkan pendekatan peneliti terhadap ilmu dan teori yang diterapkan dalam penelitian (Noor, 2017). Dalam penelitian ini, digunakan paradigma konstruktivis.

Paradigma konstruktivisme mengacu pada perspektif yang meyakini bahwa kebenaran dalam konteks realitas sosial muncul sebagai hasil dari pembentukan kolektif. Di samping itu, dalam realitas sosial, kebenaran bersifat relatif.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memilih pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini, peneliti akan mengembangkan konsep dan mengumpulkan fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2015). Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan hal lain yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini dilakukan secara menyeluruh dengan menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alamiah tertentu, serta memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2015).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memberikan penjelasan mendalam tentang suatu fenomena, dengan cara mengumpulkan data secara mendalam yang mencerminkan kedalaman dan rincian dari data yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, semakin mendalam dan rinci data yang diperoleh, maka kualitas penelitian dianggap semakin tinggi. Karena itu, dari segi jumlah responden atau objek penelitian, metode kualitatif melibatkan jumlah yang lebih terbatas dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Ini karena metode kualitatif lebih menekankan pada kedalaman data daripada kuantitas data.

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Menurut pandangan Whitney, metode penelitian deskriptif melibatkan pencarian fakta dengan interpretasi yang akurat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengkaji berbagai masalah dalam masyarakat, termasuk norma-norma yang berlaku dan situasi-situasi khusus, termasuk hubungan, aktivitas, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan dampak-dampak dari suatu fenomena (Nazir, 2016).

Penelitian ini mengambil bentuk penelitian deskriptif kualitatif dengan cara mengumpulkan informasi atau data melalui pengamatan lapangan mengenai Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang. Penelitian ini berdasarkan pada standar dan tujuan kebijakan, sumber daya yang tersedia, komunikasi antara badan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, pandangan dan sikap pelaksana, serta konteks sosial, ekonomi, dan politik yang ada.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menentukan nilai-nilai variabel bebas, yakni satu atau lebih variabel bebas, tanpa membandingkan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya. Sehingga, penelitian ini berusaha untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam hal ini, metode yang diterapkan oleh peneliti adalah metode kualitatif (Sugiyono, 2018).

Data kualitatif adalah data yang berupa kata, kalimat, pola dan gambar (Sugiyono, 2018). Sumber data yang peneliti butuhkan sebagai berikut:

Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden, dan merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Data ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Dalam konteks penelitian ini, data dikumpulkan dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data yang diperoleh melalui perantara pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau dari sumber yang tidak langsung memberikan data untuk penelitian ini (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data sekunder biasanya dilakukan melalui orang lain atau dokumen seperti buku, artikel, serta dokumen berupa audio dan gambar yang digunakan sebagai bukti bahwa penelitian telah dilakukan dengan baik.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data di lapangan yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa metode sebagai berikut:

Teknik Pengumpulan Data Primer

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan suatu proses pertemuan antara dua individu dengan tujuan berbagi informasi dan ide melalui tanya jawab, dengan maksud untuk mengembangkan pemahaman terhadap topik tertentu. Dalam konteks penelitian ini, jenis wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi-struktur.

Wawancara semi-struktur melibatkan panduan umum untuk wawancara, yang merupakan kombinasi antara wawancara terpimpin dan penggunaan beberapa pertanyaan inti. Dalam pendekatan ini, pewawancara membuat kerangka pokok pembicaraan serta pertanyaan yang akan diajukan. Namun, urutan pertanyaan tidak harus diikuti dengan ketat, dan pilihan kata-kata bisa dimodifikasi sesuai dengan situasi yang muncul selama wawancara (Sugiyono, 2018).

Tabel 3.1 Informan Peneliti

No	Kedudukan	Status	Jumlah
1	Kasubid Pendaftaran dan Pelayanan	Key Informan 1	1 Orang
2	Staf Pelaksana Pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan	Key Informan 2	1 Orang
3	Pranata Pertama Pada Bidang Pendataan	Key Informan 3	1 Orang
4	Masyarakat Wajib Pajak Kota Tangerang	Key Informan 4	3 Orang

2. Observasi

Dari segi metodologi, penggunaan pengamatan atau observasi memanfaatkan kemampuan peneliti dalam hal motif, keyakinan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan aspek lainnya. Pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia dengan sudut pandang subyek penelitian, merasakan keadaan saat itu, dan menggambarkan makna fenomena berdasarkan persepsi subyek. Pengamatan juga memungkinkan penangkapan budaya dan pandangan subyek terhadap situasi pada saat itu.

Pengamatan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk merasakan dan memahami apa yang dialami oleh subyek, sehingga peneliti dapat menjadi sumber data yang kaya. Dengan melibatkan diri secara mendalam, pengamatan memungkinkan pembentukan pengetahuan yang bersifat kolektif, yang diperoleh

baik dari perspektif peneliti maupun dari sudut pandang subyek penelitian (Moleong, 2018).

Teknik Pengumpulan Data Sekunder

1. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai dokumen yang ada di instansi yang relevan dengan penelitian, serta dari sumber-sumber lain yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemanfaatan buku, karya ilmiah, jurnal, peraturan-peraturan, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini memanfaatkan informasi yang telah dihasilkan sebelumnya oleh berbagai peneliti dan ahli di bidang yang sama.

Teknik Analisis Data

Dalam analisis data menggunakan metode analisis kualitatif, data yang diolah memiliki bentuk berupa teks, kalimat, skema, dan gambar. Metode analisis data ini digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dari lapangan. Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data adalah proses yang melibatkan serangkaian langkah, seperti bekerja dengan data, mengorganisasi data, mengelompokkan data menjadi unit yang dapat diatur, menggabungkan data, mengidentifikasi pola, mengenali elemen penting dan temuan yang ditemukan, serta memutuskan konten yang akan disampaikan kepada pihak lain (Moleong, 2018). Aktivitas dan analisis data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

Reduksi dan Kategorisasi Data (*Data Reduction*)

Reduksi mengacu pada proses penyederhanaan data yang telah dikumpulkan, sedangkan kategorisasi berkaitan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori atau tema-tema tertentu. Dalam proses reduksi, peneliti mencoba menyederhanakan data yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih terkelola. Hal ini dilakukan dengan mengidentifikasi pola, tema, dan informasi penting dari data yang dianalisis.

Sementara itu, kategorisasi melibatkan pembentukan kategori atau tema-tema yang muncul dari data. Ini memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan data yang memiliki kesamaan makna atau konteks ke dalam kelompok yang lebih teratur.

Hasil dari proses reduksi dan kategorisasi ini meliputi tema-tema, konsep-konsep, dan berbagai gambaran yang muncul dari data. Hal ini dapat berupa temuan yang mendukung teori penelitian, serta temuan yang mungkin bertentangan dengan teori atau memberikan wawasan baru yang tidak terduga. Proses ini membantu dalam membangun pemahaman yang lebih dalam terhadap data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif.

Display Data (*Data Display*)

Display data adalah proses dalam penelitian yang bertujuan untuk mengatur data menjadi gambaran sosial yang lebih komprehensif, baik dalam bentuk kalimat atau kata-kata. Selain itu, proses ini juga bermanfaat untuk memeriksa sejauh mana kelengkapan dan konsistensi data yang tercatat dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Dalam tahap display data, peneliti mengatur data yang telah dikumpulkan menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan dapat dimengerti. Hal ini sering melibatkan penyusunan temuan atau tema-tema yang muncul dari analisis, serta merangkai mereka menjadi narasi yang lebih koheren. Tujuan dari proses ini adalah untuk mempermudah interpretasi dan pemahaman terhadap hasil analisis, serta memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari data telah terdokumentasi dengan baik.

Pengaturan display data juga dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi apakah ada informasi yang kurang atau tidak sesuai dengan temuan yang ditemukan, sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis lebih lanjut atau pengumpulan data tambahan jika diperlukan. Dengan demikian, display data merupakan langkah penting dalam proses analisis data kualitatif yang dapat meningkatkan validitas dan ketepatan hasil penelitian.

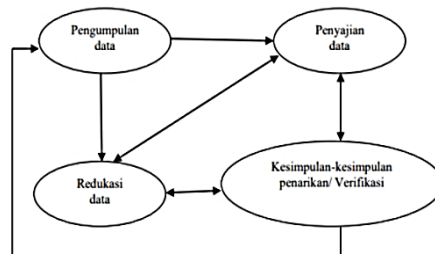
Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan adalah proses penting dalam penelitian di mana hasil analisis data dan informasi yang terkumpul digambarkan secara komprehensif, menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai objek penelitian atau konfigurasi yang sedang diinvestigasi. Proses ini didasarkan pada rangkaian informasi yang telah diolah dalam bentuk tertentu, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang akurat dan tepat mengenai objek penelitian. Prosedur penarikan kesimpulan mengarah pada presentasi data yang telah diubah menjadi bentuk yang dapat memberikan pandangan jelas terhadap apa yang telah diteliti. Dengan mengikuti tahapan transformasi ini, peneliti dapat merenungkan gambaran keseluruhan objek penelitian dan mampu membuat kesimpulan yang sesuai dengan fakta yang ditemukan selama penelitian (Sugiyono, 2018).

Kesimpulan-kesimpulan ini telah melalui proses verifikasi sepanjang penelitian berlangsung. Proses verifikasi ini bisa menjadi sederhana dan sejalan dengan refleksi yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian. Tinjauan ulang catatan lapangan serta verifikasi yang sebelumnya telah dilakukan membantu memastikan keakuratan dan konsistensi hasil analisis.

Setelah data terkumpul dengan lengkap dari lapangan, langkah selanjutnya adalah melakukan penelitian yang terstruktur dengan cermat untuk mencapai kesimpulan yang bermanfaat dalam menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam hal ini, penulis memutuskan untuk menggunakan analisis non-statistik karena data yang telah diperoleh memiliki sifat deskriptif.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Sumber : Analisis data menurut Miles dan Huberman

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bapenda Kota Tangerang yang beralamat di Jl. Satria-Sudirman No.1, RT.002/RW.001, Sukaasih, Kec. Tangerang, Kota Tangerang Banten 15111

Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 7 (tujuh) bulan terhitung mulai Desember 2022 sampai dengan Juni 2023. Adapun jadwal rencana penelitian yang akan dilaksanakan terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
		2022	2023					
		Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni
1	Obsevasi Awal	■						
2	Penyusunan Proposal	■	■					
3	Seminar Proposal			■				
4	Revisi Hasil Proposal			■				
5	Pengumpulan Data dan Informasi				■	■		
6	Pengolahan Data				■	■		
7	Sidang Skripsi						■	
8	Revisi Hasil Sidang						■	■
9	Percetakan Skripsi							■

Sumber: Peneliti 2023

HASIL & PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Profil Badan Perencanaan Pendapatan Daerah

Badan Pendapatan Daerah (BPD/BAPENDA) Kota Tangerang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. BPD merupakan elemen pelaksana otonomi daerah dan dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah naungan Walikota serta bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Total pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang berjumlah 84 orang dan semuanya merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Ruang Lingkup kegiatan

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang memiliki tanggung jawab utama untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dalam aspek pengelolaan keuangan daerah terkait pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Tugas ini dilaksanakan sesuai dengan arahan visi, misi, dan program dari Walikota, yang diuraikan lebih lanjut dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah.

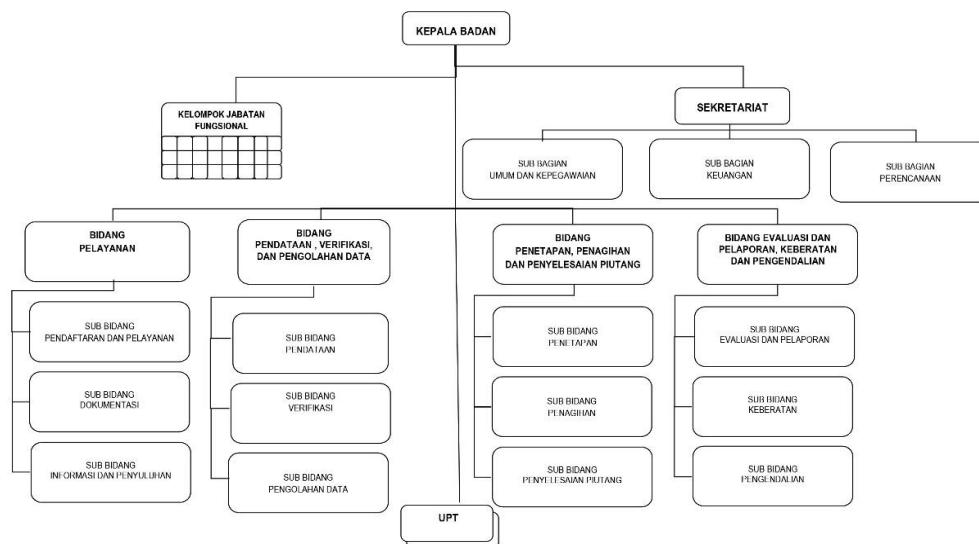
Susunan Organisasi dan Tata Kerja

Susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan
2. Sekretaris, membawahkan tiga sub bagian yaitu : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Perencanaan.
3. Kepala Bidang Pelayanan, membawahkan: Sub Bidang Pendaftaran dan Pelayanan, Sub Bidang Dokumentasi, Sub Bidang Informasi dan Penyuluhan.
4. Kepala Bidang Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data, membawahkan: Sub Bidang Pendataan, Sub Bidang Verifikasi dan Sub Bidang Pengolahan Data.
5. Kepala Bidang Penetapan, Penagihan dan Penyelesaian Piutang, membawahkan : Sub Bidang Penetapan, Sub Bidang Penagihan dan Sub Bidang Penyelesaian Piutang
6. Kepala Bidang Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian : Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan, Sub Bidang Keberatan dan Sub Bidang Pengendalian.
7. UPT
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENDAPATAN DAERAH



Sumber: bapenda.tangerangkota.go.id

Visi dan Misi

Visi adalah gambaran mengenai arah atau keadaan yang diinginkan di masa depan, berdasarkan situasi dan kondisi saat ini. Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan visi dan misi untuk pembangunan jangka menengah daerah dalam periode 2019-2023, yang merupakan perincian dari visi yang ditetapkan oleh Walikota Tangerang. Berikut adalah visi yang dijabarkan:

“Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera Berakhlaqul Karimah dan Berdaya Saing”. Berdasarkan pada rumusan Visi Kota Tangerang 2019-2023 tersebut, maka misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- a. Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas;

- b. Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan;
- c. Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan.

Hasil Penelitian

Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang telah menjadi salah satu inovasi terpenting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menghadirkan layanan ini, Bapenda Kota Tangerang berhasil mempermudah proses pembayaran dan pengurusan PBB bagi wajib pajak, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pendapatan daerah.

Melalui layanan PBB Online, masyarakat Kota Tangerang dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi terkait PBB secara cepat dan mudah melalui platform digital. Pertama, wajib pajak dapat mengakses situs resmi Bapenda Kota Tangerang dan melakukan pendaftaran sebagai pengguna layanan PBB Online. Setelah pendaftaran selesai, wajib pajak dapat masuk ke akun pribadinya untuk mengakses informasi dan kalkulator PBB yang memudahkan dalam perhitungan besarnya kewajiban pajak yang harus dibayarkan.

Selanjutnya, wajib pajak dapat melakukan pembayaran PBB melalui berbagai metode pembayaran yang disediakan dalam layanan PBB Online ini. Dengan berbagai opsi pembayaran seperti transfer bank, kartu kredit, atau menggunakan dompet digital, proses pembayaran PBB menjadi lebih fleksibel dan tidak lagi terbatas pada jam kerja kantor. Kemudahan ini juga memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB tepat waktu.

Gambar 4.2 Layanan PBB Online



Sumber: Aplikasi Tangerang Live

Untuk memahami bagaimana Tata Kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang, penelitian dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance menurut UNDP seperti yang diuraikan dalam Mas'ud (2012). Dalam konteks ini, kesembilan karakteristik good governance tersebut dapat dikelompokkan dalam tiga pilar yang saling terkait, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

1. Transparansi

Transparansi dalam pelaksanaan Program E-PBB di Kota Tangerang merupakan hal penting agar masyarakat dapat memahami dengan jelas mengenai hal-hal yang terkait dengan pelayanan administrasi atau dana terkait PBB. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang berupaya memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak seperti yang di sampaikan oleh ibu Luci Patriaoktavi, S.STP.,M.Si selaku Kepala sub pendaftaran dan pelayanan, sebagai berikut:

“Tujuan dari Program E-PBB di Kota Tangerang adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan administrasi terkait PBB bagi masyarakat. Sasaran program ini adalah menghadirkan sistem yang lebih modern dan terintegrasi untuk memudahkan proses pembayaran PBB secara langsung maupun secara online.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Program E-PBB telah direncanakan sejak beberapa tahun lalu, dan berkat upaya kolaboratif dengan berbagai pihak, program ini dapat terealisasi. Sumber daya yang mendukung program ini termasuk infrastruktur teknologi informasi, sumber daya manusia yang terampil, dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Dalam hal ini BAPENDA memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengakses informasi mengenai anggaran kebijakan dan kinerja pelaksanaan program E-PBB seperti yang di sampaikan oleh bapak Sena Ahmad Nurdin selaku staff bidang pelayanan dan pendafran, sebagai berikut:

“Dilakukan komunikasi secara teratur dan berkelanjutan dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah daerah, instansi terkait, dan juga masyarakat. Melalui berbagai pertemuan, sosialisasi, dan kampanye informasi, kami berusaha untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai program ini.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Hal tersebut juga di sampaikan oleh Angga Firdaus selaku wajib pajak sebagai berikut:

“Untuk meningkatkan tingkat transparansi ada baik dengan mengadakan sosialisasi agar Masyarakat mendapatkan pemahaman yang lebih jelas terkait layanan PBB online ini”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Hasil wawancara tersebut, program E-PBB di Kota Tangerang telah memberikan manfaat dalam meningkatkan transparansi pelayanan administrasi terkait PBB. Meskipun ada kendala yang dihadapi, respon masyarakat secara keseluruhan positif. Program ini membawa perubahan positif dalam cara masyarakat membayar PBB, dan Bapenda berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan agar lebih baik lagi sesuai dengan kritik, saran, dan harapan dari masyarakat.

2. Partisipasi

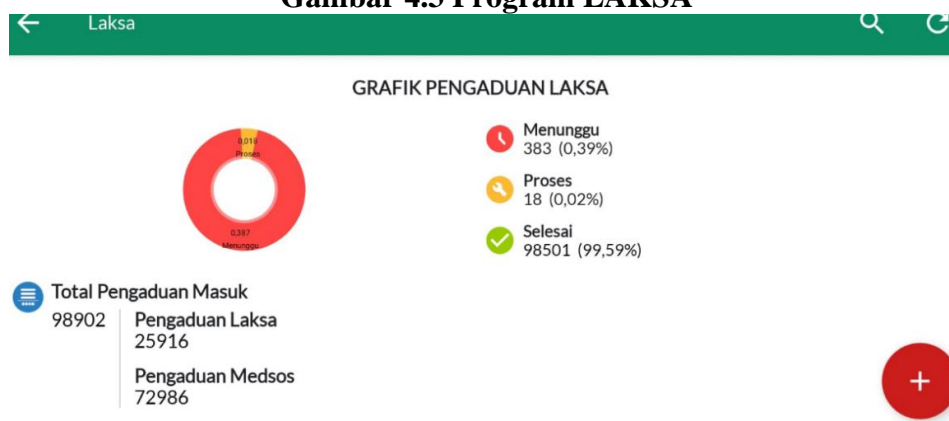
Partisipasi adalah indikator kedua dalam tata kelola yang sangat penting untuk menilai sejauh mana masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan Program E-PBB di Kota Tangerang. Dalam pelaksanaan Program E-PBB di Kota Tangerang, masyarakat merasa lebih terlibat daripada sebelumnya. Pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya untuk melibatkan masyarakat dalam proses

pengambilan keputusan terkait kebijakan PBB dan pelayanan E-PBB. Melalui pertemuan, sosialisasi, dan kampanye informasi, kami diberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, pendapat, dan aspirasi terhadap program ini. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Dian Sugiarto, S.Kom.,MTI selaku Pranata Pertama Bidang Pendataan sebagai berikut:

“Pemerintah daerah telah membuka akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan keluhan terkait pelayanan E-PBB. Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, memberikan saran, dan melaporkan kendala yang di hadapi melalui aplikasi LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) maupun platfrom social media.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Gambar 4.3 Program LAKSA



Sumber: Aplikasi Tangerang Live

Adapun harapan masyarakat terkait partisipasi seperti yang di sampaikan oleh Bapak fauzi selaku wajib pajak sebagai berikut:

"Kami berharap partisipasi masyarakat dapat terus ditingkatkan sehingga Program E-PBB di Kota Tangerang dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan keterlibatan aktif kami, kami yakin bahwa program ini akan semakin sukses dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi seluruh warga Kota Tangerang."

(Kamis, 20 Juli 2023)

Partisipasi masyarakat merupakan pilar penting dalam tata kelola yang demokratis dan berdaya guna. Dengan partisipasi masyarakat dalam Program E-PBB di Kota Tangerang, tercipta hubungan sinergis antara pemerintah dan warganya. Masyarakat merasa memiliki tanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan mendukung pelaksanaan program ini. Melalui akses lebih mudah untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan, masyarakat dapat berperan sebagai mitra dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi program. Namun, tantangan harus diatasi dengan upaya lebih lanjut dalam mengedukasi masyarakat dan menciptakan mekanisme partisipasi yang inklusif, sehingga Program E-PBB benar-benar menjadi program yang berpihak pada masyarakat.

3. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas mengharuskan PBB untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambilnya. PBB harus transparan dalam melaporkan kinerjanya kepada publik dan anggota negara, sehingga dapat dievaluasi secara

objektif. Dalam tata kelola PBB online, akuntabilitas dapat dicapai melalui publikasi laporan tahunan yang menyajikan pencapaian tujuan organisasi, alokasi anggaran, dan hasil evaluasi kinerja.

Mengenai akuntabilitas Ibu nita selaku wajib pajak menyampaikan:

“Penilaian tingkat akuntabilitas terkait dana PBB dan pelaksanaan program E-PBB sangat penting. Pemerintah harus menyajikan laporan yang transparan tentang penggunaan dana, pelaksanaan program, serta hasil dan dampak yang telah dicapai.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Tentang tanggung jawab pegawai dan daya dukung struktur organisasi, Pak Dian Sugiarto, S.Kom.,MTI selaku pranata pertama pada bidang pendataan tersebut menjelaskan:

“Para pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan program ini memiliki tanggung jawab yang besar dan beragam. Struktur organisasi yang mendukung program ini dirancang untuk memastikan koordinasi yang efektif dan dukungan yang maksimal bagi para pegawai dalam menjalankan tugasnya.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Dalam hal ini ibu Luci Patriaoktaviani, S.STP.,M.S.i. selaku kepala sub pendaftaran dan pelayanan juga menjelaskan akuntabilitas dalam setiap aspek layanan PBB online sebagai berikut:

“Kami di BAPENDA Kota Tangerang sangat menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dalam setiap aspek layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) online yang kami tawarkan. Untuk memastikan akuntabilitas ini, kami telah menyusun sistem pelaporan yang transparan dan memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat dan memverifikasi pembayaran PBB mereka. Selain itu, setiap penerimaan yang masuk di BAPENDA tercatat secara akurat dan kami memiliki mekanisme untuk melakukan audit internal secara berkala. Jika ada keluhan atau pertanyaan dari masyarakat, kami juga siap memberikan jawaban yang jelas dan tanggap.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

Dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) online, akuntabilitas berarti memberikan transparansi dalam pengelolaan dana yang terkumpul, menyediakan informasi yang jelas tentang penggunaan dana, dan menghadapi pertanggungjawaban jika terjadi penyimpangan. Prinsip ini memastikan bahwa BAPENDA bertanggung jawab secara profesional dan etis, membangun kepercayaan masyarakat, serta mengoptimalkan penerimaan dan pemanfaatan dana PBB dengan efisien. Selain itu, PBB juga harus memastikan adanya mekanisme pengawasan dan pemeriksaan independen untuk menghindari potensi penyalahgunaan wewenang.

Hambatan Dalam Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Hambatan dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang merupakan tantangan yang perlu diatasi guna mencapai efektivitas dan kesuksesan implementasi layanan ini. Meskipun layanan PBB Online memiliki banyak manfaat, beberapa hambatan berikut perlu menjadi perhatian dalam upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas layanan seperti

yang di sebutkan oleh ibu Luci Patriaoktaviani, S.STP.,M.S.i. selaku kepala sub pendaftaran dan pelayanan sebagai berikut:

“Dalam tata kelola layanan PBB online ini teentunya terdapat beberapa hambatan, seperti aksebilitas teknologi, konektivitas, keamanan data, literasi digital dan edukasi, kesulitan teknis.”

(Kamis, 20 Juli 2023)

1. Aksesibilitas Teknologi

Salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan PBB Online adalah aksesibilitas teknologi di kalangan masyarakat. Beberapa wajib pajak mungkin tidak memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap teknologi informasi dan internet, khususnya di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah. Kendala ini dapat menghambat partisipasi mereka dalam menggunakan layanan PBB Online.

2. Infrastruktur dan Konektivitas

Konektivitas internet yang tidak stabil atau infrastruktur jaringan yang belum merata di wilayah tertentu juga menjadi hambatan dalam akses layanan PBB Online. Ketika sambungan internet terputus atau lambat, wajib pajak mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses situs web Bapenda dan melakukan transaksi secara lancar.

3. Keamanan Data

Keamanan data menjadi salah satu hambatan utama yang perlu diatasi dalam layanan PBB Online. Potensi terjadinya peretasan data atau pencurian identitas menjadi keprihatinan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi online. Kekhawatiran ini dapat menghambat adopsi layanan PBB Online karena wajib pajak ingin memastikan bahwa data pribadi mereka aman dan dilindungi.

4. Literasi Digital dan Edukasi

Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi hambatan dalam penggunaan layanan PBB Online. Beberapa wajib pajak mungkin tidak akrab dengan cara menggunakan aplikasi dan platform online. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif untuk membantu masyarakat dalam memahami dan menggunakan layanan ini dengan baik.

5. Kesulitan Teknis

Beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan teknis dalam menggunakan fitur-fitur atau alat dalam layanan PBB Online. Terkadang, proses pendaftaran atau pembayaran online dapat membingungkan bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Kemudahan dalam navigasi dan instruksi yang jelas diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Bapenda Kota Tangerang perlu mengambil langkah-langkah strategis, termasuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi bagi masyarakat, memastikan keamanan data yang baik, meningkatkan aksesibilitas teknologi, dan menyediakan dukungan teknis yang memadai. Dengan upaya yang berkelanjutan dan kolaboratif, Bapenda Kota Tangerang dapat mengatasi hambatan-hambatan ini dan meningkatkan efektivitas layanan PBB Online dalam mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Upaya Yang Di Lakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Implementasi layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang telah memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, tentunya terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi agar layanan ini dapat lebih optimal. Adapun Upaya yang di lakukan untuk mengatasi hambatan tersebut disebutkan oleh pak Dian Sugiarto, S.Kom.,MTI selaku pranata pertama pada bidang pendataan sebagai berikut:

“Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut bisa dilakukan program edukasi dan sosialisasi intensif, layanan dukungan teknis yang responsif, peningkatan infrastruktur jaringan dan konektivitas, peningkatan keamanan data, kemitraan dan kolaborasi.”

(Kamis, 20 Juli 2022)

Berikut adalah upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang:

1. Program Edukasi dan Sosialisasi Insentif

Satu langkah kunci dalam mengatasi hambatan literasi digital dan kesulitan teknis adalah melalui program edukasi dan sosialisasi yang intensif. Bapenda Kota Tangerang dapat meluncurkan kampanye penyuluhan secara terpadu, termasuk workshop, seminar, dan pelatihan bagi wajib pajak serta masyarakat umum tentang cara menggunakan layanan PBB Online. Program ini juga dapat mencakup pembuatan panduan langkah-demi-langkah, video tutorial, dan materi edukatif lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat melalui situs web resmi Bapenda.

Melalui program ini, masyarakat diinformasikan tentang manfaat dan kemudahan layanan PBB Online, serta diberikan panduan praktis untuk melakukan registrasi, pembayaran, dan pengurusan PBB secara online. Selain itu, kampanye sosialisasi juga bertujuan untuk mengajak masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya berkontribusi melalui pembayaran tepat waktu dan patuh terhadap kewajiban pajak.

Program Edukasi dan Sosialisasi Intensif menjadi salah satu poin kunci dalam upaya mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Melalui program ini, Bapenda berkomitmen untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang layanan PBB Online, dan membantu menghilangkan rasa enggan atau takut terhadap teknologi.

Dalam rangka melaksanakan program edukasi dan sosialisasi ini, Bapenda Kota Tangerang menyusun strategi komunikasi yang efektif dan menyeluruh. Pertama-tama, tim dari Bapenda akan mengidentifikasi berbagai segmen masyarakat yang perlu menjadi target dari program ini, seperti wajib pajak aktif, wajib pajak potensial, kalangan usia muda, lansia, pelaku usaha, dan sebagainya. Setiap segmen akan memiliki kebutuhan dan tantangan berbeda dalam mengadopsi layanan PBB Online.

Berbagai sarana komunikasi akan digunakan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi masyarakat tentang layanan PBB Online. Selain menggunakan media sosial dan website resmi Bapenda, Bapenda juga akan bekerja

sama dengan media massa lokal untuk menjangkau lebih banyak orang. Iklan, artikel, dan publikasi tentang layanan PBB Online akan dipublikasikan secara teratur, memberikan informasi yang jelas tentang manfaat dan cara menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, acara sosialisasi secara langsung akan diadakan di berbagai lokasi strategis, seperti kantor pelayanan publik, pusat perbelanjaan, pasar, sekolah, dan universitas. Melalui kegiatan ini, masyarakat dapat langsung berinteraksi dengan tim dari Bapenda, bertanya, dan mencoba langsung penggunaan layanan PBB Online. Workshop dan pelatihan khusus juga akan diselenggarakan untuk mengajarkan langkah-demi-langkah dalam mengakses dan menggunakan layanan ini.

Selain sosialisasi umum, program edukasi dan sosialisasi ini juga akan menargetkan pemangku kepentingan khusus, seperti pelaku usaha dan lembaga keuangan. Bapenda akan berkoordinasi dengan berbagai perusahaan dan bank di wilayah Kota Tangerang untuk memberikan pemahaman tentang layanan PBB Online dan cara berkontribusi dalam pembayaran PBB secara efisien. Hal ini dapat membantu meningkatkan tingkat kepatuhan dan partisipasi wajib pajak.

Program edukasi dan sosialisasi ini tidak hanya berfokus pada penjelasan teknis tentang penggunaan layanan PBB Online, tetapi juga akan menyampaikan informasi tentang manfaat dari layanan ini secara keseluruhan. Masyarakat akan diinformasikan tentang kemudahan, kenyamanan, dan keamanan yang diberikan oleh layanan online ini. Diseminasi informasi tentang transparansi pengelolaan PBB, laporan pendapatan daerah, dan penggunaan dana dari pembayaran PBB juga akan dilakukan untuk memperkuat kepercayaan dan kesadaran masyarakat.

Untuk mendukung kesuksesan program ini, kolaborasi dengan pihak terkait seperti Dinas Komunikasi dan Informatika, perguruan tinggi, dan lembaga non-pemerintah juga akan dijalin. Para ahli dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi akan memberikan masukan dan dukungan dalam menyusun materi edukasi yang efektif dan relevan. Perguruan tinggi dapat berperan dalam menyediakan tenaga ahli yang membantu dalam pelaksanaan program sosialisasi dan pelatihan.

Bapenda juga akan menjalin kerja sama dengan lembaga masyarakat, seperti komunitas usaha, kelompok pemuda, dan organisasi sosial untuk mengampanyekan pentingnya pembayaran PBB secara online. Dengan melibatkan berbagai pihak, program edukasi dan sosialisasi dapat mencapai lebih banyak orang, termasuk mereka yang belum memiliki akses atau pengalaman dalam menggunakan teknologi digital.

Evaluasi secara berkala akan dilakukan untuk mengukur dampak dan efektivitas dari program edukasi dan sosialisasi ini. Data tentang tingkat adopsi layanan PBB Online, tingkat kepatuhan wajib pajak, dan tingkat kepuasan pengguna akan menjadi indikator keberhasilan program. Berdasarkan hasil evaluasi, Bapenda dapat melakukan penyempurnaan dan penyesuaian dalam program ini untuk meningkatkan hasil yang lebih baik.

Dengan program edukasi dan sosialisasi yang intensif, Bapenda Kota Tangerang berharap dapat merubah persepsi dan perilaku masyarakat terhadap layanan PBB Online. Mengatasi hambatan literasi digital, kesulitan teknis, dan ketidakpercayaan terhadap layanan online dapat membantu meningkatkan

partisipasi dan kualitas layanan PBB Online. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan ini, semakin besar pula dampak positifnya terhadap efisiensi pengelolaan pendapatan daerah dan kemajuan Kota Tangerang secara keseluruhan.

2. Layanan Dukungan Teknis Yang Responsif

Bapenda Kota Tangerang harus menyediakan layanan dukungan teknis yang responsif dan mudah diakses bagi wajib pajak yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan PBB Online. Tim dukungan teknis yang terlatih dapat memberikan bantuan melalui berbagai saluran, seperti live chat, call center, atau email. Mereka dapat membantu wajib pajak mengatasi masalah teknis, memberikan panduan langkah-demi-langkah, dan menjawab pertanyaan terkait layanan PBB Online.

Dengan adanya layanan dukungan teknis yang responsif, wajib pajak akan merasa lebih terbantu dan percaya diri dalam menggunakan layanan PBB Online. Ketika menghadapi kesulitan atau pertanyaan, mereka dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan teknis untuk mendapatkan bantuan, sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan dapat meningkat.

Layanan dukungan teknis yang responsif merupakan upaya penting yang dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang untuk mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online. Dalam era digital, pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup penyediaan layanan online yang mudah diakses, tetapi juga melibatkan ketersediaan tim dukungan teknis yang siap membantu pengguna dalam mengatasi berbagai kendala teknis yang mungkin timbul.

Untuk menyelenggarakan layanan dukungan teknis yang responsif, Bapenda harus membentuk tim khusus yang terlatih dan berpengalaman dalam bidang teknologi informasi dan layanan pelanggan. Tim dukungan ini akan berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan bantuan, panduan, dan solusi atas pertanyaan atau masalah yang dialami oleh pengguna layanan PBB Online. Mereka harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sistem dan aplikasi yang digunakan, serta mampu berkomunikasi dengan baik untuk membantu pengguna dalam bahasa yang mudah dimengerti.

Layanan dukungan teknis harus dapat diakses oleh pengguna dengan mudah. Bapenda dapat menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti live chat, call center, email, atau formulir kontak di situs web resmi. Dengan menyediakan pilihan saluran yang beragam, pengguna memiliki fleksibilitas untuk memilih metode yang paling nyaman bagi mereka. Selain itu, Bapenda harus menjamin ketersediaan layanan dukungan teknis ini dalam jam kerja yang luas, sehingga pengguna dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan saat mereka membutuhkan bantuan.

Responsivitas menjadi kunci utama dalam layanan dukungan teknis. Tim dukungan harus siap merespons pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh pengguna dalam waktu yang singkat. Dalam beberapa kasus, tim dukungan dapat memberikan solusi langsung kepada pengguna melalui saluran komunikasi yang dipilih. Namun, jika masalah lebih kompleks, mereka harus mengkomunikasikan langkah-langkah yang harus diambil oleh pengguna untuk menyelesaikan masalahnya.

Selain itu, dokumentasi yang komprehensif juga sangat penting dalam layanan dukungan teknis. Bapenda dapat menyusun basis pengetahuan yang berisi panduan dan artikel tentang masalah umum yang dialami oleh pengguna, beserta langkah-langkah untuk mengatasinya. Basis pengetahuan ini harus mudah diakses melalui situs web resmi atau portal layanan PBB Online, sehingga pengguna dapat mencari dan menemukan solusi atas masalah mereka tanpa harus menghubungi tim dukungan.

Selain memberikan dukungan teknis reaktif, Bapenda juga dapat mengadopsi pendekatan proaktif dalam layanan dukungan. Misalnya, tim dukungan dapat mengirimkan pemberitahuan atau email kepada pengguna jika ada perubahan dalam sistem atau jika ada informasi penting yang perlu diketahui. Pengguna juga dapat diberi pemberitahuan tentang tenggat waktu pembayaran PBB yang akan datang melalui pesan singkat atau notifikasi di aplikasi PBB Online.

Evaluasi secara berkala juga harus dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan dukungan teknis yang diberikan. Bapenda dapat menyusun survei kepuasan atau melakukan wawancara dengan sejumlah pengguna untuk mendapatkan umpan balik tentang kualitas dan responsivitas layanan dukungan. Berdasarkan hasil evaluasi, Bapenda dapat melakukan perbaikan dan peningkatan dalam layanan dukungan teknis untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang positif dalam menggunakan layanan PBB Online.

Dengan layanan dukungan teknis yang responsif dan berkualitas, pengguna layanan PBB Online akan merasa didukung dan terbantu dalam mengatasi kendala teknis yang mungkin mereka hadapi. Dukungan yang baik ini akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan PBB Online dan mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan layanan ini. Di samping itu, layanan dukungan teknis yang responsif juga dapat membantu mengurangi potensi kesalahan dalam penggunaan layanan, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi PBB secara keseluruhan.

3. Peningkatan Infrastruktur Jaringan dan Konektivitas

Dalam rangka mengatasi masalah aksesibilitas teknologi, Bapenda Kota Tangerang perlu berkolaborasi dengan pihak terkait, termasuk penyedia layanan internet dan pemerintah, untuk meningkatkan infrastruktur jaringan dan konektivitas di wilayah tersebut. Upaya ini meliputi perluasan cakupan sinyal, peningkatan kecepatan internet, dan pemberian akses internet gratis di beberapa lokasi strategis.

Dengan meningkatkan infrastruktur jaringan dan konektivitas, diharapkan wajib pajak di seluruh wilayah Kota Tangerang dapat lebih mudah mengakses layanan PBB Online. Ketersediaan internet yang baik juga akan mempercepat proses registrasi dan pembayaran PBB, sehingga masyarakat semakin terdorong untuk menggunakan layanan online ini.

Peningkatan infrastruktur jaringan dan konektivitas menjadi langkah krusial dalam mengatasi masalah aksesibilitas teknologi dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Wilayah Kota Tangerang yang berkembang pesat memerlukan konektivitas internet yang handal dan luas untuk memastikan masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan PBB Online.

Bapenda Kota Tangerang perlu berkolaborasi dengan penyedia layanan internet dan pemerintah dalam meningkatkan infrastruktur jaringan dan konektivitas. Perluasan cakupan sinyal internet menjadi langkah penting dalam memastikan seluruh wilayah Kota Tangerang memiliki akses internet yang memadai. Dalam beberapa wilayah terpencil atau padat penduduk, peningkatan pemasangan infrastruktur telekomunikasi dapat menjadi fokus utama untuk memperluas jangkauan sinyal dan meningkatkan kualitas konektivitas.

Selain itu, Bapenda dapat berkolaborasi dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan kecepatan internet yang ditawarkan. Konektivitas yang cepat akan memungkinkan pengguna layanan PBB Online untuk melakukan transaksi dengan lebih efisien, terutama dalam hal pembayaran dan pengurusan data perpajakan. Bapenda dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan internet untuk menyediakan paket internet khusus dengan kecepatan yang lebih tinggi dan harga yang terjangkau bagi wajib pajak, sehingga semakin banyak masyarakat yang tertarik menggunakan layanan online ini.

Pemberian akses internet gratis di beberapa lokasi strategis juga dapat menjadi alternatif untuk memperluas aksesibilitas teknologi bagi masyarakat. Bapenda dapat berkoordinasi dengan pemerintah setempat untuk menyediakan akses Wi-Fi gratis di tempat-tempat publik, seperti pusat pelayanan publik, taman, pasar, dan stasiun transportasi umum. Dengan adanya akses internet gratis ini, masyarakat yang belum memiliki akses internet di rumahnya dapat tetap mengakses layanan PBB Online secara mudah dan efisien.

Selain meningkatkan infrastruktur jaringan dan konektivitas, Bapenda juga harus memastikan bahwa situs web resmi dan aplikasi PBB Online telah dioptimalkan untuk beroperasi dengan baik di berbagai perangkat, termasuk ponsel pintar dan tablet. Responsif dalam berbagai platform perangkat akan memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan tidak terhambat oleh perbedaan perangkat yang digunakan.

Dalam melakukan peningkatan infrastruktur jaringan dan konektivitas, Bapenda juga perlu memperhatikan aspek keamanan. Konektivitas yang luas juga membawa risiko keamanan yang lebih tinggi, terutama terkait dengan potensi serangan siber dan peretasan data. Oleh karena itu, Bapenda harus menjalin kerjasama dengan ahli keamanan siber untuk menerapkan lapisan keamanan yang kuat dalam infrastruktur jaringan dan sistem PBB Online.

Dalam jangka panjang, peningkatan infrastruktur jaringan dan konektivitas ini akan memberikan manfaat yang signifikan bagi Bapenda dan masyarakat Kota Tangerang. Masyarakat akan lebih mudah mengakses dan menggunakan layanan PBB Online, sehingga tingkat partisipasi dalam pembayaran pajak dapat meningkat. Di sisi lain, Bapenda akan mendapatkan manfaat dari efisiensi administrasi dan pengelolaan data PBB yang lebih baik, serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui peningkatan kepatuhan dan tingkat pembayaran PBB secara tepat waktu. Dengan infrastruktur jaringan dan konektivitas yang baik, Bapenda Kota Tangerang siap menghadapi tantangan dalam tata kelola layanan PBB Online dan menghadirkan layanan yang semakin efisien dan berdaya guna bagi masyarakat.

4. Peningkatan Keamanan Data

Keamanan data merupakan hal yang sangat krusial dalam layanan PBB Online. Bapenda Kota Tangerang harus terus meningkatkan sistem keamanan dan mengadopsi teknologi canggih yang dapat melindungi data pribadi wajib pajak dari ancaman peretasan atau kebocoran. Pembaruan sistem keamanan secara berkala dan penilaian risiko keamanan secara menyeluruh juga perlu dilakukan.

Untuk meningkatkan keamanan data, Bapenda dapat bekerja sama dengan ahli keamanan siber untuk melakukan audit sistem dan memberikan rekomendasi pengamanan yang sesuai dengan standar terbaru. Selain itu, diperlukan juga pengaturan hak akses dan penggunaan enkripsi data guna menjaga kerahasiaan informasi pribadi para wajib pajak.

Peningkatan keamanan data merupakan hal yang sangat penting dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Layanan online yang melibatkan data pribadi wajib pajak memerlukan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi informasi sensitif dan mencegah adanya pelanggaran data yang dapat merugikan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Bapenda adalah memastikan adopsi teknologi keamanan data yang canggih dan up-to-date. Sistem enkripsi data harus diterapkan untuk melindungi data pribadi wajib pajak yang disimpan dalam database. Dengan menerapkan enkripsi, data akan diubah menjadi kode yang tidak dapat dibaca oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga mengurangi risiko kebocoran atau peretasan data.

Selain itu, Bapenda juga harus memastikan bahwa sistem keamanan data terus diperbarui secara berkala. Teknologi keamanan terus berkembang, dan begitu pula metode-metode peretasan yang digunakan oleh para pelaku jahat. Oleh karena itu, Bapenda harus memastikan bahwa sistem keamanan mereka selalu up-to-date dengan teknologi terbaru dan mampu menghadapi ancaman keamanan yang baru muncul.

Aspek lain dari peningkatan keamanan data adalah pengaturan hak akses. Bapenda harus mengatur hak akses pengguna secara tepat, sehingga hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses ke data sensitif wajib pajak. Pengaturan hak akses ini dapat mencegah penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berhak, serta meminimalkan risiko kebocoran data karena tindakan tidak bertanggung jawab dari dalam organisasi.

Selain itu, Bapenda juga dapat mengadopsi teknologi biometrik untuk memperkuat keamanan data. Penggunaan sidik jari atau pengenalan wajah sebagai bentuk identifikasi dapat membantu menghindari kasus penyalahgunaan akun atau akses ilegal ke sistem. Teknologi biometrik ini memastikan bahwa hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses data pribadi mereka, sehingga meningkatkan tingkat keamanan secara keseluruhan.

Kesadaran tentang keamanan data juga harus ditanamkan kepada seluruh personel Bapenda. Pelatihan keamanan data dan praktik terbaik harus diberikan kepada para pegawai yang berurusan dengan pengelolaan dan pemrosesan data. Penggunaan sandi yang kuat, tindakan pencegahan terhadap serangan phishing, dan cara mengidentifikasi potensi ancaman keamanan lainnya adalah beberapa hal yang harus menjadi fokus dalam pelatihan ini.

Bapenda juga dapat memanfaatkan jasa dari penyedia layanan keamanan siber profesional untuk melakukan penilaian risiko keamanan. Penilaian risiko ini

akan membantu Bapenda mengidentifikasi potensi kerentanan dalam sistem mereka dan menyusun strategi untuk mengatasi masalah keamanan yang ada. Dengan melakukan penilaian risiko secara menyeluruh, Bapenda dapat mengurangi risiko pelanggaran data dan memastikan bahwa layanan PBB Online aman dan dapat diandalkan.

Komitmen pada privasi dan keamanan data juga akan membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan PBB Online. Ketika masyarakat merasa yakin bahwa data pribadi mereka aman dan dilindungi dengan baik, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan online ini dengan percaya diri. Sebaliknya, kekhawatiran tentang keamanan data dapat menghalangi masyarakat untuk mengadopsi layanan PBB Online, sehingga mengurangi manfaat yang dapat diperoleh oleh Bapenda dan masyarakat.

Dengan meningkatkan keamanan data, Bapenda Kota Tangerang akan menciptakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi pengguna layanan PBB Online. Data pribadi wajib pajak akan terlindungi dengan baik, dan potensi risiko pelanggaran data akan diminimalkan. Dengan menghadirkan layanan yang aman dan andal, Bapenda dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan mendukung upaya dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik di Kota Tangerang.

5. Kemitraan dan Kolaborasi

Bapenda Kota Tangerang dapat menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan berbagai pihak, seperti perusahaan teknologi, perguruan tinggi, atau lembaga swadaya masyarakat, untuk mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan PBB Online. Kemitraan dengan perusahaan teknologi dapat membantu dalam pengembangan platform yang lebih user-friendly dan inovatif. Sedangkan kolaborasi dengan perguruan tinggi atau lembaga swadaya masyarakat dapat membantu dalam penyusunan program edukasi dan peningkatan literasi digital bagi masyarakat.

Dengan berkolaborasi dengan berbagai pihak, Bapenda dapat memanfaatkan pengetahuan dan sumber daya yang ada untuk menghadirkan solusi yang lebih baik dan inovatif dalam layanan PBB Online. Kemitraan dengan perusahaan teknologi dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan perkembangan terkini dan memenuhi kebutuhan pengguna. Sementara itu, kolaborasi dengan perguruan tinggi atau lembaga swadaya masyarakat dapat meningkatkan efektivitas program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat.

Kemitraan dan kolaborasi menjadi strategi efektif dalam mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Bapenda dapat menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, seperti perusahaan teknologi, perguruan tinggi, atau lembaga swadaya masyarakat, untuk menciptakan solusi yang lebih baik dan inovatif dalam layanan PBB Online.

Melalui kemitraan dengan perusahaan teknologi, Bapenda dapat memanfaatkan keahlian dan sumber daya teknologi yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan performa dan kualitas aplikasi PBB Online. Perusahaan teknologi dapat memberikan masukan berharga dalam pengembangan platform yang lebih user-friendly, mengintegrasikan fitur-fitur baru yang relevan, atau bahkan

menghadirkan teknologi terbaru seperti kecerdasan buatan (AI) atau analisis data untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Kolaborasi dengan perguruan tinggi atau lembaga swadaya masyarakat juga dapat membawa banyak manfaat. Perguruan tinggi dapat berperan dalam menyediakan tenaga ahli yang mendukung dalam penyusunan program edukasi dan pelatihan bagi masyarakat tentang penggunaan layanan PBB Online. Para ahli dari perguruan tinggi dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang cara meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam layanan PBB Online.

Selain itu, kolaborasi dengan lembaga swadaya masyarakat dapat membantu dalam merangkul berbagai segmen masyarakat, termasuk mereka yang mungkin kesulitan dalam mengakses teknologi atau belum familiar dengan layanan online. Lembaga swadaya masyarakat dapat menjadi mitra yang baik dalam kampanye sosialisasi dan penyuluhan langsung di tingkat komunitas, serta membantu menyebarkan informasi tentang manfaat dan cara menggunakan layanan PBB Online.

Selain perusahaan teknologi, perguruan tinggi, dan lembaga swadaya masyarakat, Bapenda juga dapat menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait lainnya, seperti konsultan keuangan, perusahaan properti, atau asosiasi bisnis. Kemitraan ini dapat membantu dalam memberikan perspektif yang beragam dan solusi yang lebih holistik untuk meningkatkan efektivitas layanan PBB Online.

Dalam kerangka kemitraan dan kolaborasi, Bapenda juga dapat mengadakan forum atau pertemuan secara berkala dengan pihak-pihak terkait. Pertemuan ini dapat menjadi wadah untuk berbagi gagasan, informasi, dan pengalaman terkait tata kelola layanan PBB Online. Dengan berkomunikasi secara terbuka, Bapenda dapat memperoleh masukan berharga dari para mitra dan mendengar langsung kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap layanan ini.

Kemitraan dan kolaborasi membuka pintu bagi inovasi dan pembaruan dalam tata kelola layanan PBB Online. Dengan mengerahkan sumber daya dan keahlian dari berbagai pihak, Bapenda dapat menciptakan layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui upaya bersama ini, diharapkan adopsi layanan PBB Online akan semakin meningkat, dan Bapenda Kota Tangerang dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Melalui upaya-upaya ini, Bapenda Kota Tangerang berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan PBB Online agar semakin mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat. Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada, diharapkan adopsi layanan PBB Online akan semakin tinggi, yang pada akhirnya akan berdampak positif dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan kemajuan Kota Tangerang secara keseluruhan.

Hasil Pembahasan

Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Tata kelola layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang telah memberikan dampak yang signifikan dalam efisiensi pengelolaan pendapatan daerah. Implementasi layanan ini telah berhasil mengurangi waktu dan biaya operasional dalam proses pembayaran dan administrasi PBB. Dengan

berkurangnya beban kerja administratif, petugas di Bapenda Kota Tangerang dapat lebih fokus pada pelayanan dan tugas-tugas lain yang bersifat strategis dalam pengelolaan pendapatan daerah.

Hal ini juga dapat dilihat dengan menggunakan prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP dalam Mas'ud (2012) yang mana menjabarkan lebih lanjut bahwa kesembilan karakteristik tersebut terdapat tiga pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, akuntabilitas.

1. **Transparansi:** Program E-PBB di Kota Tangerang telah memberikan manfaat dalam meningkatkan transparansi pelayanan administrasi terkait PBB. Meskipun ada kendala yang dihadapi, respon masyarakat secara keseluruhan positif. Program ini membawa perubahan positif dalam cara masyarakat membayar PBB, dan Bapenda berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan agar lebih baik lagi sesuai dengan kritik, saran, dan harapan dari masyarakat.
2. **Partisipasi:** Partisipasi masyarakat merupakan pilar penting dalam tata kelola yang demokratis dan berdaya guna. Dengan partisipasi masyarakat dalam Program E-PBB di Kota Tangerang, tercipta hubungan sinergis antara pemerintah dan warganya. Masyarakat merasa memiliki tanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan mendukung pelaksanaan program ini. Melalui akses lebih mudah untuk memberikan masukan dan menyampaikan keluhan, masyarakat dapat berperan sebagai mitra dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi program. Namun, tantangan harus diatasi dengan upaya lebih lanjut dalam mengedukasi masyarakat dan menciptakan mekanisme partisipasi yang inklusif, sehingga Program E-PBB benar-benar menjadi program yang berpihak pada masyarakat.
3. **Akuntabilitas:** Dalam konteks Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) online, akuntabilitas berarti memberikan transparansi dalam pengelolaan dana yang terkumpul, menyediakan informasi yang jelas tentang penggunaan dana, dan menghadapi pertanggungjawaban jika terjadi penyimpangan. Prinsip ini memastikan bahwa BAPENDA bertanggung jawab secara profesional dan etis, membangun kepercayaan masyarakat, serta mengoptimalkan penerimaan dan pemanfaatan dana PBB dengan efisien. Selain itu, PBB juga harus memastikan adanya mekanisme pengawasan dan pemeriksaan independen untuk menghindari potensi penyalahgunaan wewenang.

Sebagai kesimpulan, tata kelola layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang merupakan salah satu langkah inovatif dan progresif dalam pengelolaan pendapatan daerah. Dengan menghadirkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam proses pembayaran dan pengurusan PBB, masyarakat Kota Tangerang semakin terbantu dan terdorong untuk menjadi wajib pajak yang patuh. Dengan terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan, diharapkan layanan ini dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan pembangunan Kota Tangerang secara keseluruhan.

Penerapan tata kelola layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang juga memberikan dampak positif yang luas bagi berbagai pihak terkait. Salah satunya adalah manfaat bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan dan pengawasan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, Bapenda dapat mengakses data secara real-time mengenai penerimaan PBB, status

pembayaran, dan potensi sumber pendapatan lainnya. Data yang akurat dan terkini ini menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam perencanaan dan penganggaran pendapatan daerah.

Selain itu, Bapenda juga dapat dengan mudah menganalisis tren pembayaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui layanan PBB Online. Analisis ini memungkinkan Bapenda untuk mengidentifikasi sektor atau wilayah tertentu yang memerlukan perhatian lebih dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Hambatan Dalam Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Meskipun tata kelola layanan PBB Online telah diimplementasikan dengan baik, penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi dalam penerapannya. Hambatan tersebut antara lain adalah:

1. Aksesibilitas Teknologi: Beberapa wajib pajak mungkin tidak memiliki akses atau pemahaman yang cukup terhadap teknologi informasi dan internet, khususnya di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah.
2. Infrastruktur dan Konektivitas: Konektivitas internet yang tidak stabil atau infrastruktur jaringan yang belum merata di wilayah tertentu juga menjadi hambatan dalam akses layanan PBB Online.
3. Keamanan Data: Potensi terjadinya peretasan data atau pencurian identitas menjadi keprihatinan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi online.
4. Literasi Digital dan Edukasi: Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi hambatan dalam penggunaan layanan PBB Online. Beberapa wajib pajak mungkin tidak akrab dengan cara menggunakan aplikasi dan platform online.
5. Kesulitan Teknis: Beberapa wajib pajak mungkin mengalami kesulitan teknis dalam menggunakan fitur-fitur atau alat dalam layanan PBB Online.

Upaya Yang Di Lakukan Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang

Bapenda Kota Tangerang telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam tata kelola layanan PBB Online. Upaya tersebut antara lain adalah:

1. Program Edukasi dan Sosialisasi Insentif

Satu langkah kunci dalam mengatasi hambatan literasi digital dan kesulitan teknis adalah melalui program edukasi dan sosialisasi yang intensif. Bapenda Kota Tangerang dapat meluncurkan kampanye penyuluhan secara terpadu, termasuk workshop, seminar, dan pelatihan bagi wajib pajak serta masyarakat umum tentang cara menggunakan layanan PBB Online. Program ini juga dapat mencakup pembuatan panduan langkah-demi-langkah, video tutorial, dan materi edukatif lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat melalui situs web resmi Bapenda.

2. Layanan Dukungan Teknis Yang Responsif

Bapenda Kota Tangerang harus menyediakan layanan dukungan teknis yang responsif dan mudah diakses bagi wajib pajak yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan PBB Online. Dengan adanya layanan dukungan teknis yang responsif, wajib pajak akan merasa lebih terbantu dan percaya diri dalam

menggunakan layanan PBB Online. Ketika menghadapi kesulitan atau pertanyaan, mereka dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan teknis untuk mendapatkan bantuan, sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan dapat meningkat.

3. Peningkatan Infrastruktur Jaringan dan Konektivitas

Dengan meningkatkan infrastruktur jaringan dan konektivitas, diharapkan wajib pajak di seluruh wilayah Kota Tangerang dapat lebih mudah mengakses layanan PBB Online. Ketersediaan internet yang baik juga akan mempercepat proses registrasi dan pembayaran PBB, sehingga masyarakat semakin terdorong untuk menggunakan layanan online ini.

4. Peningkatan Keamanan Data

Peningkatan keamanan data merupakan hal yang sangat penting dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Layanan online yang melibatkan data pribadi wajib pajak memerlukan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi informasi sensitif dan mencegah adanya pelanggaran data yang dapat merugikan masyarakat.

5. Kemitraan dan Kolaborasi

Kemitraan dan kolaborasi menjadi strategi efektif dalam mengatasi hambatan dalam tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang. Bapenda dapat menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, seperti perusahaan teknologi, perguruan tinggi, atau lembaga swadaya masyarakat, untuk menciptakan solusi yang lebih baik dan inovatif dalam layanan PBB Online.

PENUTUP

Kesimpulan

Tata kelola layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang menghadirkan kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi perpajakan bagi wajib pajak. Dengan layanan ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran, melihat informasi, dan mengelola data perpajakan secara online, mengurangi ketergantungan pada proses manual. Bapenda Kota Tangerang telah berkomitmen untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan layanan PBB Online, sehingga memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan memperkuat pendapatan daerah. Terdapat beberapa hambatan dalam tata kelola layanan PBB Online di Bapenda Kota Tangerang, di antaranya adalah tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, kesulitan teknis dalam penggunaan aplikasi, serta kekhawatiran terkait keamanan data pribadi wajib pajak. Hambatan-hambatan ini dapat mempengaruhi tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan PBB Online.

Upaya dalam Mengatasi Hambatan dalam Tata Kelola Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Online di Bapenda Kota Tangerang:

a. Program Edukasi dan Sosialisasi Intensif: Memberikan pemahaman dan penjelasan kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan layanan PBB Online.

- b. Layanan Dukungan Teknis yang Responsif: Menyediakan tim dukungan teknis yang siap membantu pengguna dalam mengatasi kendala teknis dalam menggunakan layanan PBB Online.
- c. Peningkatan Infrastruktur Jaringan dan Konektivitas: Memperluas cakupan sinyal internet dan meningkatkan kecepatan internet untuk memastikan aksesibilitas teknologi yang baik bagi masyarakat.
- d. Peningkatan Keamanan Data: Mengadopsi teknologi keamanan data yang canggih dan meningkatkan pengaturan hak akses untuk melindungi data pribadi wajib pajak.
- e. Kemitraan dan Kolaborasi: Kemitraan dan kolaborasi membuka pintu bagi inovasi dan pembaruan dalam tata kelola layanan PBB Online. Dengan mengerahkan sumber daya dan keahlian dari berbagai pihak, Bapenda dapat menciptakan layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Saran

1. Kontinuitas Program Edukasi dan Sosialisasi: Bapenda Kota Tangerang perlu terus melaksanakan program edukasi dan sosialisasi secara intensif guna terus meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam layanan PBB Online. Kegiatan ini harus berfokus pada pemahaman teknis, manfaat, dan transparansi pengelolaan dana dari pembayaran PBB.
2. Penyediaan Layanan Dukungan Teknis yang Lebih Luas: Bapenda harus memastikan bahwa layanan dukungan teknis dapat diakses dengan mudah dan responsif di berbagai saluran komunikasi. Pelatihan rutin untuk personel dukungan teknis juga perlu dilakukan agar mereka dapat memberikan bantuan yang lebih baik kepada pengguna.
3. Sinergi dengan Pihak Terkait: Bapenda perlu terus berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk perusahaan teknologi, perguruan tinggi, dan lembaga swadaya masyarakat untuk mendapatkan masukan, saran, dan solusi inovatif guna terus meningkatkan efektivitas dan keamanan layanan PBB Online.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W, J H. (2016). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Andalus, H, F., I N, M., Good Governance di Indonesia, I., & Andalus Handayani, F. (2019). *Implementasi Good Governance di Indonesia* (Vol. 11, Issue 1).
- Andi, N S. (2021). *Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo*. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>
- Aris, W. (2018, October 12). *Good Governance Pengelolaan Keuangan Negara*. TopBusiness. topbusiness.id/16940/good-governance-pengelolaan-keuangan-negara.html
- Arsyad, A. (2016). *Media Pembelajaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asas Pemungutan Pajak dan Penerapannya di Indonesia. (n.d.). Retrieved June 1, 2021, from <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak-pribadi/asas-pemungutan-pajak-dan-penerapannya-di-indonesia>

- Atik, R. (2017). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dari, K. (2008, June 2). UU. Retrieved February 19, 2023, from Wikipedia.org website:https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Informasi_dan_Transaksi_Elektronik
- Devila, R. (2019). Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, B. (2018). *Kumpulan Tentang Hukum Tanah*. Bandung: Alumni, 2.
- FEBRI, P. (2019). STRATEGI IMPLEMENTASI SMART CITY. Retrieved January 14, 2023, from Academia.edu website: https://www.academia.edu/34499507/STRATEGI_IMPLEMENTASI_SMART_CITY
- Harahap, S S. (2016). *Analisis Kritis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Informasi Publik Team. (2021). BAPENDA | Pelayanan PBB-P2 Online. Retrieved January 10, 2023, from Tangerangkota.go.id website: <https://bapenda.tangerangkota.go.id/berita/pelayanan-pbb-p2-online>
- Keban, Y, T. (2018). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo, S. K. (2017). Pengaruh Pajak penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Pengaruh Pajak Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1(1), 5–20.
- Monica A. (2022, February 6). Prinsip-Prinsip Good Governance Menurut UNDP. KOMPAS.Com. nasional.kompas.com/read/2022/02/02000091/prinsip-prinsip-good-governance-menurut-undp
- Moleong, (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhi, A H. *Membangun Good Governance pada Perguruan Tinggi di Indonesia*.[m.jurnas.com/news/129777/Korupsi-Pesawat-di-STPI-Kejaksaan-Dalami Keterlibatan-Pihak-Lain-2014/1/Nasional/Hukum](https://m.jurnas.com/news/129777/Korupsi-Pesawat-di-STPI-Kejaksaan-Dalami-Keterlibatan-Pihak-Lain-2014/1/Nasional/Hukum) (Diakses tanggal 14 Januari 2023).
- Noor. (2017), *Metodologi penelitian : skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, T M, (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Putrijanti, A., Leonard, L. T., Kartika Widya Utama, dan, & Soedarto Tembalang, J. (n.d.). *Peran PTUN dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) **.

- Rahman, A. 2011. Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di kecamatan Soreang Kota Parepare [skripsi]. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Safroni (2017). Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Said, M. Mas'ud. 2012. Birokrasi Di Negara Birokratis. Universitas Muhammadiyah Malang
- Singarimbun, M dan S E. (2015). Metode Penelitian Survei. Jakarta: PT Pustaka LP3ES.
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI (Issue 1)*.
- Sondang P. Siagian. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Yusuf A. (2022, February). Good Governance: Pengertian, Prinsip dan Faktor Kunci. Deepublish Store. deepublishstore.com/good-governance/
- Peraturan Undang-Undang:**
- Peraturan Wali Kota Tangerang 53 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Tangerang Smart City
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/ PMK.03/ Tahun 2007 Tentang Penunjukan Tempat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Dinas Pendapatan Daerah
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai jenis-jenis pajak daerah.