

BAB IV

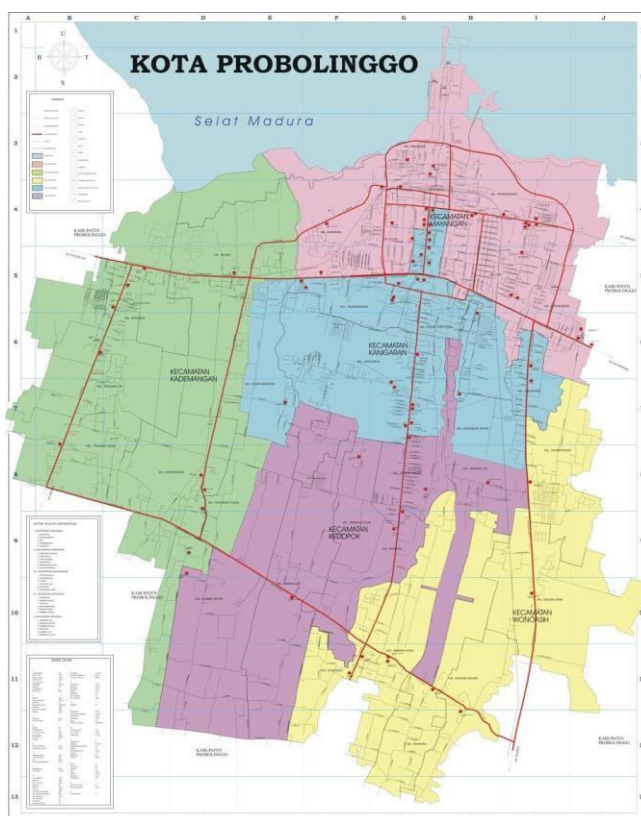
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

a. Profil Kota Probolinggo

Gambar 4.1 Peta Kota Probolinggo



Sumber: Pemerintah Kota Probolinggo (2022b)

Kota Probolinggo termasuk bagian dari Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Probolinggo berlokasi pada kawasan yang dikelilingi pegunungan, meliputi Gunung Meru (Semeru), Gunung Argopura, Gunung Bromo, Gunung Batok (gunung pasif), serta rangkaian pegunungan di kawasan

Tengger. Kota Probolinggo juga berlokasi di wilayah garis pantura atau jalur utama pantai utara Jawa. Kota Probolinggo terletak di kawasan “Tapal Kuda”. Konteks geopolitik dan geososio-kultural masyarakat tapal kuda merupakan bagian dari masyarakat Pandalungan.

b. Kondisi Demografis Kota Probolinggo

Berdasarkan Proyeksi Penduduk Badan Pusat Statistik (BPS,2022), penduduk Kota Probolinggo tahun 2022 sebanyak 243.200 jiwa yang terdiri atas 120.545 jiwa penduduk laki-laki dan 122.655 jiwa penduduk perempuan. Dibandingkan dengan jumlah penduduk hasil proyeksi penduduk tahun 2021 penduduk Kota Probolinggo mengalami pertumbuhan sebesar 1,70%. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2022 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98,28. Artinya setiap 100 orang perempuan setiap 98 orang laki-laki.

Kepadatan penduduk di Kota Probolinggo tahun 2020 mencapai 4.230 jiwa/km², artinya setiap 1 km² terdapat 4.230 jiwa yang tinggal di area tersebut. Kepadatan Penduduk di 5 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di kecamatan Mayangan dengan kepadatan sebesar 7.133 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Kedopok sebesar 2.776 jiwa/Km². Rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 3 orang. Data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, jumlah penduduk menurut status kewarganegaraannya 99,96% penduduk merupakan Warga Negara Indonesia dan lainnya merupakan Warga Negara Asing 0,04% (94 orang) (BPS Kota Probolinggo, 2020).

c. Kependudukan

Sebaran penduduk Kota Probolinggo masih terkonsentrasi di Kecamatan

Mayangan. Meskipun secara luas wilayah paling sempit dibanding kecamatan lain yaitu sebesar 15,27% dari luas total Kota Probolinggo, namun Kecamatan mayangan dihuni oleh 62 ribu penduduk atau 25,77% dari penduduk Kota Probolinggo. Konsentrasi penduduk di Kecamatan Mayangan dalam sepuluh tahun terakhir juga sudah berkurang, konsentrasi penduduk yang tinggal sebesar 27%. Sebaran penduduk terbesar kedua terdapat di Kecamatan Kanigaran dengan jumlah penduduk sebesar 60 ribu jiwa atau 25,13% dari penduduk Kota Probolinggo. Pergeseran konsentrasi penduduk Kecamatan kanigaran dalam sepuluh tahun terakhir juga berkurang tetapi dalam jumlah yang relatif sangat sedikit, konsentrasi penduduk yang tinggal sebesar 25,16%. Sebaran penduduk terkecil ada di Kecamatan Wonoasih dengan jumlah penduduk sebesar 35 ribu jiwa atau 14%. Posisi konsentrasipenduduk di Kecamatan Wonoasih ini bergeser dibandingkan sepuluh tahun terakhir. Konsentrasi penduduk yang tinggal di Kecamatan Wonoasih menempati urutan keempatterkecildari lima kecamatan. (BRS Kota probolinggo, 2022)

d. Pendidikan Kota Probolinggo

Pendidikan Program wajib belajar 9 tahun yang dicanangkan pemerintah masih menemukan kendala di Kota Probolinggo. Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) BPS tercatat persentase penduduk usia 7-24 tahun menurut partisipasi sekolah sebesar 100 persen untuk kelompok umur 7-12 tahun dan 94,73 persen untuk kelompok umur 13-15 tahun. Artinya tidak seluruh anak usia 7-15 tahun mengenyam pendidikan dasar 9 tahun. Sementara itu partisipasi sekolah untuk kelompok umur 16-18 tahun sebesar 88,44 persen, dan 35,61 persen untuk kelompok umur 19-24 tahun. Ketersediaan fasilitas pendidikan baik sarana maupun prasaranaakan sangat menunjang dalam meningkatkan

mutu pendidikan. Pada tahun 2019, Dinas Pendidikan dan Kementerian Agama Kota Probolinggo mencatat pada jenjang SD/MI ada 121 sekolah, 24.776 murid, dan 1.483 guru. SLTP/MTS ada 46 sekolah, 13.487 murid dan 1.039 guru. SLTA Sederajat/MA ada 45 sekolah, 13.350 murid dan 936 guru. Sedangkan perguruan tinggi ada 3 perguruan tinggi, dengan 379 murid dan 75 dosen. (BPS Kota Probolinggo, 2020).

e. Agama di Kota Probolinggo

Mayoritas masyarakat Kota Probolinggo beragama Islam 96,89 persen, Kristen Katolik 1,16 %, Protestan 1,43 %, Budha 0,46%, Hindu 0,05 % dan Lainnya 0,01 %. Seperti kita ketahui bersama bahwa daerah Jawa Timur yang sangat kental dengan keislamannya dan terkenal sebagai basis Nahdatul Ulama khususnya daerah tapal kuda dari wilayah timur Surabaya sampai Kabupaten Banyuwangi. Khususnya di Kota Probolinggo masyarakatnya menganut agama Islam dilihat dari ada beberapa pondok pesantren dan banyaknya tokoh agama seperti kiyai dan para ustad. Akan tetapi di Kota Probolinggo terjadi hubungan yang sangat harmonis antar agama, hal ini tercermin dari tingginya toleransi antar umat beragama antara umat Islam dan Umat Kristen. (BPS Kota Probolinggo, 2020).

f. Ketanagakerjaan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo tahun 2019, jumlah Angkatan Kerja Kota Probolinggo tahun 2018 sebesar 115.740 orang, dengan 69.476 orang laki-laki (60,03%) dan 46.264 orang perempuan (39,97%). Dari 115.740 orang, 111.527 orang (96,36%) diantaranya bekerja dan 4.213 (3,64%) sisanya merupakan pengangguran. Jumlah pencari kerja terdaftar di Kota Probolinggo pada Dinas Tenaga Kerja Kota Probolinggo pada Tahun 2018

sebesar 15.007 orang, terdiri dari 9.937 orang laki-laki dan 5.070 orang perempuan. Dari 15.007 orang yang terdaftar sebesar 562 orang telah ditempatkan bekerja. Dilihat dari pendidikan, lulusan SMA sederajat merupakan yang paling banyak terdaftar sebagai pencari kerja, sebanyak 8.713 orang (60,79%). (BPS Kota Probolinggo, 2019).

2. Profil BPPKAD Kota Probolinggo

Profil Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta lebih diperjelas dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo. BPPKAD merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan daerah dibidang Keuangan. BPPKAD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Keuangan. BPPKAD dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
- b. Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Keuangan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah dibidang Keuangan;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas Daerah dibidang Keuangan; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota.

Gambar 4. 2 Struktur BPPKAD



Sumber : Perwali No. 84 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja BPPKAD

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

1. Indikator Komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo):

a. Prosedur

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai prosedural. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Komunikasi dalam implementasi pelayanan e-SPPT diterapkan dengan koordinasi dengan berbagai pihak. Koordinasi diadakan secara bertahap dan berkala. Khususnya jika terdapat kendala atau aduan tertentu...”. (Wawancara

pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Komunikasi layanan e-SPPT dengan tim teknis melalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...penerpan komunikasi layanan e-SPPT terkait tahapan dan rancang bangun sistem e-SPPT di selenggarakan melalui forum resmi seperti rakor setiap periode maupun rapat luar biasa...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...Komunikasi terkait implementasi layanan e-SPPT pada masyarakat dilakukan secara langsung dan diintegrasikan melalui website BPPKAD Kota Probolinggo...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait prosedur komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu komunikasi dalam implementasi pelayanan E-SPPT diterapkan dengan koordinasi dengan berbagai pihak di BPPKAD meliputi Kepala BPKAD, Sekretaris BPKAD, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo, dan staf BPKAD. Koordinasi diadakan secara bertahap dan berkala mulai dari koordinasi harian, bulanan, dan setiap periode, contohnya koordinasi dalam apel, koordinasi program kerja, dan rapat koordinasi tahunan. Khususnya jika terdapat kendala seperti kendala dalam akses e-SPPT oleh masyarakat di *website*, berkas masyarakat yang kurang lengkap, dan lainnya. Selain itu, menangani aduan tertentu seperti akses terkendala saat input data, data pembayaran yang belum terdata, dan lainnya. Komunikasi layanan e-SPPT dengan tim teknismelalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi. Rapat resmi yang sering di buat saat ada pembahasan maupun penyuluhan pada pegawai dalam tata kelola pelayanan E-SPPT. Selain itu ada periode rapat evaluasi, biasanya dilakukan periode 6 bulan dan setiap tahun. Terkadang ada rapat khusus jika diperlukan dan mendesak. Penerpan komunikasi layanan e-SPPT terkait tahapan dan rancang bangun sistem e-SPPT di selenggarakan melalui forum resmi seperti rakor setiap periode maupun rapat luar biasa. Komunikasi terkait implementasi layanan e-SPPT pada masyarakat dilakukan secara

langsung dan diintegrasikan melalui website BPPKAD Kota Probolinggo.

b. Waktu

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai waktu seperti jam apel, jadwal rapat, dan lainnya. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...kegiatan komunikasi ditempuh dengan waktu relatif fleksibel. Komunikasi tidak hanya dengan dilakukan saat di kantor tetapi juga melalui daring...”.
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Tenggang waktu terkait komunikasi dapat dilakukan melalui lebih cepat. Karena koordinasi melalui aplikasi online baik dalam komunikasi dengan internal maupun dengan masyarakat...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...penerapan waktu komunikasi layanan e-SPPT secara internal cukup efektif dan cepat. Sementara komunikasi layanan e-SPPT dengan

masyarakat cukup baik tetapi belum ideal dan sempurna, alasannya masyarakat belum memahami penuh terkait e-SPPT... ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...waktu komunikasi ditempuh lebih cepat karena dapat dilakukan secara online...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait waktu komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu kegiatan komunikasi ditempuh dengan waktu relatif fleksibel. Waktu komunikasi ditempuh lebih cepat karena dapat dilakukan secara online. Komunikasi tidak hanya dengan dilakukan saat di kantor tetapi juga melalui daring. Tenggang waktu terkait komunikasi dapat dilakukan melalui lebih cepat. Karena koordinasi melalui aplikasi online baik dalam komunikasi dengan internal maupun dengan masyarakat. Penerapan waktu komunikasi layanan e-SPPT secara internal cukup efektif dan cepat. Sementara komunikasi layanan e-SPPT dengan masyarakat cukup baik tetapi belum ideal dan sempurna, alasannya masyarakat belum memahami penuh terkait e-SPPT.

c. Biaya

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai biaya. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Penaan biaya komunikasi serta terkait implementasi e-SPPT secara keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...biaya komunikasi dalam pelayanan E-SPPT lebih terjangkau dan murah. Karena di dominasi dengan laporan dan tindakan secara digital. ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...penerapan biaya komunikasi layanan e-SPPT difokuskan pada pembenahan dan pendukung kinerja E-SPPT seperti komputer, internet, dan lainnya...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...biaya komunikasi pada masyarakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alat akses, jaringan internet yang lancar, dan lainnya...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait biaya komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Pengenaan biaya komunikasi sertaterkait implementasi e-SPPT secara keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo. Biaya komunikasi dalam pelayanan E- SPPT lebih terjangkau dan murah. Karena di dominasi dengan laporan dan tindakan secara digital. Penerapan biaya komunikasi layanan e-SPPT difokuskan pada pembenahan dan pendukung kinerja E-SPPT seperti komputer, internet, dan lainnya. biaya komunikasi pada masyarakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alatakses, jaringan internet yang lancar, dan lainnya.

d. Produk

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai produk. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...E-SPPT merupakan inovasi layanan terkait pajak PBB secara online, artinya seluruh layanan pajak PBB dapat diurus secara digital...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota

Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...produk E-SPPT berkaitan dengan keperluan berkas pajak PBB...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan SPPT adalah Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...produk yang dikeluarkan dalam layanan E-SPPT tidak jauh berbeda dengan SPPT PBB manual hanya prosesnya secara digital dan berkasnya dapat diunduh pada website resmi BPPKAD Kota Probolinggo...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait produk komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan inovasi layanan terkait

pajak PBB secara online, artinya seluruh layanan pajak PBB dapat diurus secara digital. Produk E-SPPT berkaitan dengan keperluan berkas pajak PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk yang dikeluarkan dalam layanan E-SPPT tidak jauh berbeda dengan SPPT PBB manual hanya prosesnya secara digital dan berkasnya dapat diunduh pada website resmi BPPKAD Kota Probolinggo.

e. Sarana prasarana

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai sarana prasarana. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Sarana dan Prasarana dalam implementasi layanan e- SPPT terintegrasi dengan sistem Teknologi Informasi (TI) yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Sarana prasarana yang harus ada baik dalam

bentuk perangkat keras maupun perangkat lunak,”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor
BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota
Probolinggo memaparkan:

“...Sarpras pada komunikasi E-SPPT didominasi dengan aplikasi dan pendukungnya. Pada komunikasi internal diperlukan komunikasi yang dapat menghubungkan seluruh aparatur. Secara eksternal ada aplikasi yang menghubungkan dengan masyarakat...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-
SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo,
bahwa:

“...fasilitas yang dibutuhkan dalam komunikasi layanan E-SPPT seperti laptop atau komputer, ponsel, media penyimpanan, kuota atau jaringan internet, aplikasi E-SPPT, dan lainnya...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait sarana prasarana komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E- Sarana dan Prasarana dalam implementasi layanan e-SPPT terintegrasi dengan sistem Teknologi Informasi (TI) yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang harus ada baik dalam bentuk perangkat keras maupun perangkat lunak. Sarpras pada komunikasi E-SPPT

didominasi dengan aplikasi dan pendukungnya. Pada komunikasi internal diperlukan komunikasi yang dapat menghubungkan seluruh aparatur. Secara eksternal ada aplikasi yang menghubungkan dengan masyarakat. Fasilitas yang dibutuhkan dalam komunikasi layanan E-SPPT seperti laptop atau komputer, ponsel, media penyimpanan, kuota atau jaringan internet, aplikasi E-SPPT, dan lainnya.

f. Kompetensi

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan komunikasi sesuai kompetensi. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Kompetensi aparatur dalam implementasi layanan e- SPPT merupakan staf atau karyawan pada BPPKAD Kota Probolinggo dan didukung oleh Tim IT BPPKAD Kota Probolinggo yang memiliki kualifikasi di bidang TIK...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Kompetensi yang dimiliki aparatur tidak hanya pandai dalam penguasaan teknologi tetapi juga dalam berkomunikasi baik secara internal dan eksternal...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...kompetensi komunikasi para aparatur dalam layanan E-SPPT sebenarnya tidak banyak komunikasi dengan masyarakat. Alasannya seluruh intruksi sudah terarah dalam website. Jika ada pertanyaan akan diajukan dalam alur forum digital dan akan dijawab oleh petugas dengan lugas dan santun...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait kompetensi komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi aparatur dalam implementasi layanan e-SPPT merupakan staf atau karyawan pada BPPKAD Kota Probolinggo dan didukung oleh Tim IT BPPKAD Kota Probolinggo yang memiliki kualifikasi di bidang TIK. Kompetensi yang dimiliki aparatur tidak hanya pandai dalam penguasaan teknologi tetapi juga dalam berkomunikasi baik secara internal dan eksternal. kompetensi komunikasi para aparatur dalam

layanan E-SPPT sebenarnya tidak banyak komunikasi dengan masyarakat. Alasannya seluruh intruksi sudah terarah dalam website. Jika ada pertanyaan akan diajukan dalam alur forum digital dan akan dijawab oleh petugas dengan lugas dan santun. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.

2. Indikator sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo):

a. Prosedur

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai prosedural. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Prosedur Sumber Daya dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP)...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Setiap aparatur bekerja sesuai dengan kemampuan dan pembagian kerja disertai dengan pelaksanaan kinerja dengan petunjuk teknis...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...tugas aparatur sebagai sumber daya manusia diarahkan bekerja sesuai dengan pembagian kerja, khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...layanan E-SPPT berusaha menyelaraskan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait prosedur sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur Sumber Daya dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap aparatur bekerja sesuai dengan kemampuan

dan pembagian kerja disertai dengan pelaksanaan kinerja dengan petunjuk teknis. Tugas aparatur sebagai sumber daya manusia diarahkan bekerja sesuai dengan pembagian kerja, khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya. layanan E-SPPT berusaha menyalurkan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal.

b. Waktu

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai waktu. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Jangka Waktu kinerja aparatur sebagai sumber daya manusia dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) ...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Tenggang waktu sumber daya manusia atau pegawai dalam bekerja menggunakan sumber daya

modal dan sumber daya fasilitas ditetapkan dalam SOP...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Waktu bekerja dalam pengotimalan sumber daya guna menyelesaikan tugas diberikan kurang dari 24 jam berkasdiharuskan selesai. Terutama saat berkas masyarakat sudah lengkap dan jelas...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...waktu kerja sudah ada aturan sebelum ada E-SPPT dan setelahm ada E-SPPT. Akan tetapi keberadaan E-SPPT menuntut para pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait waktu sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Jangka Waktu kinerja aparatur sebagai sumber daya manusia dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Tenggang waktu sumber daya manusia atau pegawai dalam bekerja menggunakan sumber daya modal dan sumber daya fasilitas ditetapkan dalam SOP.

Waktu bekerja dalam pengotimalan sumber daya guna menyelesaikan tugas diberikan kurang dari 24 jam berkas diharuskan selesai. Terutama saat berkas masyarakat sudah lengkap dan jelas. Waktu kerja sudah ada aturan sebelum ada E- SPPT dan setelahm ada E-SPPT. Akan tetapi keberadaan E-SPPT menuntut para pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis.

c. Biaya

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai biaya. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Layanan e-SPPT tidak dikenakan biaya alias gratis, masyarakat dapat mengakses secara langsung melalui gadget ataupun Komputer serta dapat mendownload dan mencetak secara mandiri atas produk yang disediakan....”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah ”

(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...penerapan biaya sumber daya ada berbeda sumber, jumlah, dan lainnya. Seperti biaya sumber daya manusia sudah masuk dalam tunjangan kinerja bukan ada tambahan tapi sudah masuk tunjangan sebagai aparatur. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaannya sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...biaya pada layanan ini gratis, masyarakat hanya bermodalkan kuota dan ponsel serta biaya cetak mandiri...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait biaya sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Layanan e-SPPT tidak dikenakan biaya alias gratis, masyarakat dapat mengakses secara langsung melalui gadget ataupun Komputer serta dapat mendownload dan mencetak secara mandiri atas produk yang disediakan. Biaya sumber daya

sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. penerapan biaya sumberdaya ada berbeda sumber, jumlah, dan lainnya. Seperti biaya sumber daya manusia sudah masuk dalam tunjangan kinerja bukan ada tambahan tapi sudah masuk tunkin sebagai aparatur. Biayasumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaan sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan. Biaya pada layanan ini gratis, masyarakat hanya bermodalkan kuota dan ponsel serta biaya cetak mandiri.

d. Produk

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai produk. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Produk yang ditawarkan merupakan produk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wajib pajak berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah ...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...produk sumber daya memang lebih dominan sumber daya fasilitas tetapi tidak terlepas pada sumber daya manusia yang berkompeten ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dan sumber daya manusia yang memberikan layanan digital...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...produk sumber daya yang dihasilkan adalah sumber daya pada lingkup SPPT PBB yang diterapkan secara sdigital melalui website resmi dan ditangani langsung oleh aparatur...”(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait produk sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan(PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan merupakan produk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wajib pajak berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah. Produk sumber daya memang lebih dominan sumber daya

fasilitas tetapi tidak terlepas pada sumber daya manusia yang berkompeten. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dan sumber daya manusia yang memberikan layanan digital. Produk sumber daya yang dihasilkan adalah sumber daya padalingkup SPPT PBB yang diterapkan secara digital melalui website resmi dan ditangani langsung oleh aparatur.

e. Sarana prasarana

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai sarana prasarana. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Sarana dan prasarana pendukung sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Sarana prasarana yang digunakan sumber daya manusia di BPPKAD sudah diusahakan dalam

pengadaan, ”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor
BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota
Probolinggo memaparkan:

“...Sarpras sumber daya sebenarnya sudah dari
awal memenuhi akan tetapi awal pelaksanaan
ditambah dengan sumber daya aplikasi E-SPPT serta
sumber daya manusia di sediakan sarana
pengembangan kemampuan melalui pengarahan dan
diklat...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di
Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-
SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo,
bahwa:

“...sarpras bagi sumber daya manusia sudah
cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana
pelatihan, dan prasarana mendukung kinerja layanan
digital...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di
Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait sarana prasarana sumber daya
dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan
(PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana pendukung
sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang
terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota
Probolinggo. Sarana prasarana yang digunakan sumber daya manusia
di BPPKAD sudah diusahakan dalam pengadaan. Sarpras sumber
daya sebenarnya sudah dari awal memenuhi akan tetapi awal

pelaksanaan ditambah dengan sumber daya aplikasi E-SPPT serta sumber daya manusia di sediakan sarana pengembangan kemampuan melalui pengarahan dan diklat. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan prasaran mendukung kinerja layanan digital.

f. Kompetensi

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai kompetensi. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Kompetensi sumber daya dalam implementasi e- SPPT cukup mendukung dengan adanya tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI ...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Kompetensi sumber daya manusia sudah diposisikan sesuai kemampuan disertai dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi....” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota

Probolinggo memaparkan:

“...kompetensi tidak hanya diorientasikan pada sumber daya manusia saja. Tetapi juga pada kompetensi pengadaan sarana prasana yang berkualitas...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...kompetensi aparatur dalam layanan ESPPt didukung dengan kompetensi fasilitas yang memadai serta kompetensi pihak pendukung lainnya...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait kompetensi sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sumber daya dalam implementasi e-SPPT cukup mendukung dengan adanya tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI. Kompetensi sumber daya manusia sudah diposisikan sesuai kemampuan disertai dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Kompetensi tidak hanya diorientasikan pada sumber daya manusia saja. Tetapi juga pada kompetensi pengadaan sarana prasana yang berkualitas. Kompetensi aparatur dalam layanan ESPPt didukung dengan kompetensi fasilitas yang memadai serta kompetensi pihak pendukung lainnya.

3. Indikator sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo):

a. Prosedur

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai prosedural. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Prosedur sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Sikap birokrasi dalam pelayanan e-SPPT diatur sesuai petunjuk teknis untuk menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...sikap birokrasi dalam layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data layanan...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...Sikap birokrasi tidak hanya tegas dan jelas dalam layanan SPPT PBB tetapi sebagai wujud inovasi dan pelayanan lebih dekat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Probolinggo melalui layanan digitalisasi yaitu E-SPPT...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait prosedur sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Sikap birokrasi dalam pelayanan e-SPPT diatur sesuai petunjuk teknis untuk menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan. Sikap birokrasi dalam layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data layanan. Sikap birokrasi tidak hanya tegas dan jelas dalam layanan SPPT PBB tetapi sebagai wujud inovasi dan pelayanan lebih dekat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Probolinggo melalui layanan digitalisasi yaitu E-SPPT.

b. Waktu

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan

Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sumber daya sesuai waktu. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Waktu terkait kinerja sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP)...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...jam kerja dilingkup BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online bisa dilakukan kapan saja oleh masyarakat, akan tetapi luaran layanan dalam bentuk dokumen tetap diurus saat jam dinas. Hal ini untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan hasil layanan...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jmlayanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat peneraan jam dinas...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-

SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...waktu kerja sudah ada aturan sehingga tidak ada banyak berubah hal ini guna kenyamanan dan kualitas kinerja pegawai yang juga mempengaruhi hasil bagi masyarakat Kota Probolinggo, hanya ada beberapa moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu hanya pada event kota sesekali waktu...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait waktu sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait kinerja sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Jam kerja dilingkup BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online bisa dilakukan kapan saja oleh masyarakat, akan tetapi luaran layanan dalam bentuk dokumen tetap diurus saat jam dinas. Hal ini untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan hasil layanan. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat penerapan jam dinas. Waktu kerja sudah ada aturan sehingga tidak ada banyak berubah hal ini guna kenyamanan dan kualitas kinerja pegawai yang juga mempengaruhi hasil bagi masyarakat Kota Probolinggo, hanya ada beberapa moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga

malam. Itu hanya pada eventkota sesekali waktu.

c. Biaya

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai biaya. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Sikap birokrasi sangat tegas dalam layanan e-SPPT tidak ada pengenaan biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB....”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...biaya akan seluruh tindakan birokrasi sudah tertuang pada penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah....” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait biaya sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sikap birokrasi sangat tegas dalam layanan e-SPPT tidak ada pengenaan biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB. Biaya akan seluruh tindakan birokrasi sudah tertuang pada penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, maka layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. Biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum.

d. Produk

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai produk. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Produk yang ditawarkan berkaitan dengan sikap birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah ...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi dan wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan administrasi SPPT PBB ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan E-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...produk tindakan birokrasi tidak diluar jangkauan dan minim praktik KKN serta berkualitas dikarenakan layanan online lebih cepat dan praktis...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait produk sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan sikap birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi dan wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan administrasi SPPT PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo. Produk tindakan birokrasi tidak diluar jangkauan dan minim praktik KKN serta berkualitas dikarenakan layanan online lebih cepat dan praktis.

e. Sarana prasarana

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai sarana prasarana. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Sarana dan prasarana pendukung sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo ...”.

(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Sarana prasarana sikap birokrasi menggunakan layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Sarpras sikap birokrasi dalam layanan E-SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Selain itu faktor kenyamanan akses masyarakat, keamanan data masyarakat, dan kualitas layanan diharapkan pada tingkat maksimal ...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait sarana prasarana sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana

pendukung sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sarpras sikap birokrasi dalam layanan E-SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Selain itu faktor kenyamanan akses masyarakat, keamanan data masyarakat, dan kualitas layanan diharapkan pada tingkat maksimal. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai kompetensi. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Kompetensi sikap birokrasi dalam implementasi e- SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo...”.
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Kompetensi sikap birokrasi dikuatkan dengan

kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan danapililasi E-SPPT ” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...kompetensi sikap birokrasi dilandasi oleh regulasi.Seperti Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Disertai pakem kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi ...” (Wawancara padaTanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan ImplementasiPelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, serta pendukung yang pendorong layanan e-SPPT...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait kompetensi sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sikap birokrasi dalam implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrssi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplilasi E-SPPT. Kompetensi sikap birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018.

Disertai pakem kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, serta pendukung yang pendorong layanan e-SPPT.

4. Indikator struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo):

a. Prosedur

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan struktur birokrasi sesuai prosedural. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Prosedur struktur birokrasi telah diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi BPPKAD Kota Probolinggo...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...prosedur struktur birokrasi sudah diatur sebelum ada pelaksanaan E-SPPT. Setelah ada E-SPPT penguatan birokrasi berkaitan dengan tim IT yang mumpuni...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...terdapat perda dan perwali yang mengatur. Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo juga memuat bagian-bagian struktural beserta tugasnya...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait prosedur struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur struktur birokrasi telah diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi BPPKAD Kota Probolinggo. Prosedur struktur birokrasi sudah diatur sebelum ada pelaksanaan E-SPPT. Setelah ada E-SPPT penguatan birokrasi berkaitan dengan tim IT yang mumpuni. Terdapat perda dan perwali yang mengatur. Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo

juga memuat bagian-bagian struktural beserta tugasnya. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi.

b. Waktu

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan struktur birokrasi sesuai waktu. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Waktu terkait struktur birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) ...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian

struktural...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...struktur birkorasi berlaku selama ada SK...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait waktu struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait struktur birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural.

c. Biaya

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai biaya. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Tidak ada biaya tambahan dalam struktur birokrasi agar tidak ada tambahan biaya dalam implementasi layanan e- SPPT....”. (Wawancara pada

Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...biaya struktur birokrasi terdata dalam anggaran daerah agar tidak membebani masyarakat Kota Probolinggo...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait biaya struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Tidak ada biaya tambahan dalam

struktur birokrasi agar tidak ada tambahan biaya dalam implementasi layanan e-SPPT. Biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT. Biaya struktur birokrasi terdata dalam anggaran daerah agar tidak membebani masyarakat Kota Probolinggo.

d. Produk

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan sikap birokrasi sesuai produk. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Produk yang ditawarkan berkaitan dengan struktur birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah khususnya SPPT PBB...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...produk E-SPPT PBB yang dikeluarkan bagi masyarakat Kota Probolinggo bukan bentuk pajak lainnya. Alasannya sudah ada bidang pajak pusat yang bertugas” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...Struktur Birokrasi di BPPKAD hanya mengurus bentuk produk perpajakan daerah bukan pajak lainnya. Produknya Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...produk struktu birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait produk struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan struktur birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah khususnya SPPT PBB. Produk E-SPPT PBB yang dikeluarkan bagi masyarakat Kota Probolinggo bukan bentuk pajak lainnya. Alasannya sudah ada bidang pajak pusat yang bertugas. Struktur Birokrasi di BPPKAD hanya mengurus bentuk produk perpajakan daerah bukan pajak lainnya. Produknya Cetak SPPT

Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk struktu birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB.

e. Sarana prasarana

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan struktur birokrasi sesuai sarana prasarana. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Sarana dan prasarana dalam struktur birokrasi terdata dalam sarpras BPPKAD Kota Probolinggo yang diperkuat adanya sarpras dalam sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo...”. (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diteraplan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah ”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB

Kota Probolinggo memaparkan:

“...Sarpras struktur birokrasi dalam layanan E-SPPT lebih di dominasi peralatan teknologi yang semakin canggih dan pengamanan data digital agar tidak ada kebocoran data, penyalahgunaan, dan praktik kriminal...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparaturnya mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...sarpras struktur birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait sarana prasarana struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana dalam struktur birokrasi terdata dalam sarpras BPPKAD Kota Probolinggo yang diperkuat adanya sarpras dalam sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diteraplan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah. Sarpras struktur birokrasi dalam layanan E-SPPT lebih di dominasi peralatan teknologi yang semakin canggih dan pengamanan data digital agar tidak ada kebocoran data, penyalahgunaan, dan praktik kriminal. Sarpras struktur birokrasi

sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Dalam rangka Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo dengan struktur birokrasi sesuai kompetensi. Lebih jelasnya, pihak Kepala BPPKAD Kota Probolinggo mengutarakan bahwa:

“...Kompetensi struktur birokrasi pada layanan e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo ...”.
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sekretaris BPPKAD Kota Probolinggo mendukung pernyataan terkait Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo bahwa:

“...Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E-SPPT dan lainnya sudah melalui penilaian kinerja dan didukung pelatihan berkala...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Sejalan penuturan di atas, Kepala Bidang PBB dan BPHTB Kota Probolinggo memaparkan:

“...kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota

Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi ...”
(Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Selanjutnya, staf aparatur mengatakan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo, bahwa:

“...kompetensi struktur birokrasi diperkuat dengan kompetensi pengadaan fasilitas, kompetensi aparatur, SOP, landasan hukum, serta pihak lain yang mendukung layanan e- SPPT...” (Wawancara pada Tanggal 27 Juli 2023 di Kantor BPPKAD Kota Probolinggo).

Kesimpulan hasil wawancara terkait kompetensi struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi struktur birokrasi pada layanan e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E- SPPT dan lainnya sudah melalui penilain kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. Kompetensi struktur birokrasi diperkuat dengan kompetensi pengadaan fasilitas,

kompetensi aparatur, SOP, landasan hukum, serta pihak lain yang mendukung layanan e- SPPT.

Tabel 4. 1 Kesimpulan Hasil Wawancara

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	SUB Indikator	Kesimpulan
Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)	Komunikasi	Transmisi, kejelasan, konsistensi	Prosedur	Hasil wawancara menunjukkan prosedur komunikasi E-SPPT dengan koordinasi sesuai perencanaan melalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi.
			Waktu	Hasil wawancara menunjukkan waktu komunikasi pelayanan E-SPPT dengan fleksibel dan cepat melalui online.
			Biaya	Hasil wawancara menunjukkan biaya komunikasi E-SPPT dibebankan APBD. Sehingga pelayanan secara gratis
			Produk	Hasil wawancara menunjukkan produk komunikasi E-SPPT sebagai inovasi online, mengurus berkas SPPT PBB.
			Sarana Prasarana	Hasil wawancara menunjukkan sarana prasarana komunikasi E-SPPT dengan Sarpras aplikasi dan pendukungnya digitalisasi
			Kompetensi	Hasil wawancara menunjukkan kompetensi komunikasi E-SPPT oleh pegawai dengan keahlian teknologi, komunikasi, pengadministrasian

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	SUB Indikator	Kesimpulan
	Sumber Daya	Dukungan kinerja pegawai, keberadaan informasi, kewenangan, dan fasilitas	Prosedur	Hasil wawancara menunjukkan prosedur sumber daya E-SPPT dengan SOP dan aturan berlaku
			Waktu	Hasil wawancara menunjukkan waktu sumber daya E-SPPT dengan SOP waktu tugas di jam dinas
			Biaya	Hasil wawancara menunjukkan biaya sumber daya E-SPPT secara gratis
			Produk	Hasil wawancara menunjukkan produk sumber daya E-SPPT meliputi pegawai dan fasilitas
			Sarana Prasarana	Hasil wawancara menunjukkan sarana prasarana sumber daya E-SPPT dengan pendukung sistem teknologi informasi
			Kompetensi	Hasil wawancara menunjukkan kompetensi sumber daya E-SPPT dengan dukungan tenaga aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang pelayanan, IT, pengadministrasian
	Sikap Birokrasi	Pengangkatan birokrasi, pemberian intensif.	Prosedur	Hasil wawancara menunjukkan prosedur sikap birokrasi E-SPPT dengan SOP dan petunjuk teknis guna pelayanan profesional
			Waktu	Hasil wawancara menunjukkan waktu sikap birokrasi E-SPPT sesuai SOP jam kerja dilingkup BPPKAD, lebih khusus 2 jam pengurusan berkas

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	SUB Indikator	Kesimpulan
			Biaya	Hasil wawancara menunjukkan biaya sikap birokrasi E-SPPT tidak ada biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB.
			Produk	Hasil wawancara menunjukkan produk sikap birokrasi dalam pelayanan E-SPPT dengan produk wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah.
			Sarana Prasarana	Hasil wawancara menunjukkan sarana prasarana sikap birokrasi E-SPPT dengan sistem sarpras teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo.
			Kompetensi	Hasil wawancara menunjukkan kompetensi sikap birokrasi E-SPPT dengan keahlian dan standart kualitas peralatan E-SPPT.
	Struktur Birokrasi	SOP, fregmentasi	Prosedur	Hasil wawancara menunjukkan prosedur struktur birokrasi E-SPPT dengan Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB
			Waktu	Hasil wawancara menunjukkan waktu struktur birokrasi E-SPPT dengan waktu SOP terkait Struktur birokrasi sesuai SK berlaku.

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	SUB Indikator	Kesimpulan
			Biaya	Hasil wawancara menunjukkan biaya struktur birokrasi E-SPPT dengan penganggaran APBD.
			Produk	Hasil wawancara menunjukkan produk struktur birokrasi E-SPPT dengan produk perpajakan daerah khususnya SPPT PBB.
			Sarana Prasarana	Hasil wawancara menunjukkan sarana prasarana struktur birokrasi E-SPPT dengan sarpras sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo
			Kompetensi	Hasil wawancara menunjukkan kompetensi struktur birokrasi E-SPPT dengan kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E- SPPT dan lainnya dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 dan Perwali nomor 175 tahun 2018

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Komunikasi

Pada penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis tema skripsi ini yaitu “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo” adalah teori yang

dikemukakan oleh George C. Edwards. Menurut pandangan Edwards III ada empat faktor yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi dan struktur birokrasi. Pengaruh keempat faktor ini pada Implementasi kebijakan diatas adalah sebagai berikut:

a. Prosedur

Prosedur komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu komunikasi dalam implementasi pelayanan e-SPPT diterapkan dengan koordinasi dengan berbagai pihak. Koordinasi diadakan secara bertahap dan berkala. Khususnya jika terdapat kendala atau aduan tertentu. Komunikasi layanan e-SPPT dengan tim teknis melalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi. Penerapan komunikasi layanan e-SPPT terkait tahapan dan rancang bangun sistem e-SPPT di selenggarakan melalui forum resmi seperti rakor setiap periode maupun rapat luar biasa. Komunikasi terkait implementasi layanan e-SPPT padamasyarakat dilakukan secara langsung dan diintegrasikan melalui website BPPKAD Kota Probolinggo.

b. Waktu

Waktu komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu kegiatan komunikasi ditempuh dengan waktu relatif fleksibel. Waktu

komunikasi ditempuh lebih cepat karena dapat dilakukan secara online. Komunikasi tidak hanya dengan dilakukan saat di kantor tetapi juga melalui daring. Tenggang waktu terkait komunikasi dapat dilakukan melalui lebih cepat. Karena koordinasi melalui aplikasi online baik dalam komunikasi dengan internal maupun dengan masyarakat. Penerapan waktu komunikasi layanan e-SPPT secara internal cukup efektif dan cepat. Sementara komunikasi layanan e-SPPT dengan masyarakat cukup baik tetapi belum ideal dan sempurna, alasannya masyarakat belum memahami penuh terkait e-SPPT.

c. Biaya

Biaya komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Pengenaan biaya komunikasi serta terkait implementasi e-SPPT secara keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo. Biaya komunikasi dalam pelayanan E-SPPT lebih terjangkau dan murah. Karena di dominasi dengan laporan dan tindakan secara digital. Penerapan biaya komunikasi layanan e-SPPT difokuskan pada pembenahan dan pendukung kinerja E-SPPT seperti komputer, internet, dan lainnya. biaya komunikasi pada masyarakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alat akses, jaringan internet yang lancar, dan lainnya

d. Produk

Produk komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan inovasi layanan terkait pajak PBB secara online, artinya seluruh layanan pajak PBB dapat diurus secara digital. Produk E-SPPT berkaitan dengan keperluan berkas pajak PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk yang dikeluarkan dalam layanan E-SPPT tidak jauh berbeda dengan SPPT PBB manual hanya prosesnya secara digital dan berkasnya dapat diunduh pada website resmi BPPKAD Kota Probolinggo.

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E- Sarana dan Prasarana dalam implementasi layanan e-SPPT terintegrasi dengan sistem Teknologi Informasi (TI) yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang harus ada baik dalam bentuk perangkat keras maupun perangkat lunak. Sarpras pada komunikasi E-SPPT didominasi dengan aplikasi dan pendukungnya. Pada komunikasi internal diperlukan komunikasi yang dapat menghubungkan seluruh aparatur. Secara

eksternal ada aplikasi yang menghubungkan dengan masyarakat. Fasilitas yang dibutuhkan dalam komunikasi layanan E- SPPT seperti laptop atau komputer, ponsel, media penyimpanan, kuota atau jaringan internet, aplikasi E-SPPT, dan lainnya.

f. Kompetensi

Kompetensi komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi aparatur dalam implementasi layanan e-SPPT merupakan staf atau karyawan pada BPPKAD Kota Probolinggo dan didukung oleh Tim IT BPPKAD Kota Probolinggo yang memiliki kualifikasi di bidang TIK. Kompetensi yang dimiliki aparatur tidak hanya pandai dalam penguasaan teknologi tetapi juga dalam berkomunikasi baik secara internal dan eksternal. kompetensi komunikasi para aparatur dalam layanan E-SPPT sebenarnya tidak banyak komunikasi dengan masyarakat. Alasannya seluruh intruksi sudah terarah dalam website. Jika ada pertanyaan akan diajukan dalam alur forum digital dan akan dijawab oleh petugas dengan lugas dan santun. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.

2. Sumber daya

Pada penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis tema skripsi ini yaitu “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan

Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo” adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards. Menurut pandangan Edwards III ada empat faktor yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi dan struktur birokrasi. Pengaruh keempat faktor ini pada Implementasi kebijakan diatas adalah sebagai berikut:

a. Prosedur

Prosedur sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur Sumber Daya dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap aparatur bekerja sesuai dengan kemampuan dan pembagian kerja disertai dengan pelaksanaan kinerja dengan petunjuk teknis. Tugas aparatur sebagai sumber daya manusia diarahkan bekerja sesuai dengan pembagian kerja, khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya. layanan E-SPPT berusaha menyalurkan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal.

b. Waktu

Waktu sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Jangka

Waktu kinerja aparatur sebagai sumber daya manusia dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Tenggang waktu sumber daya manusia atau pegawai dalam bekerja menggunakan sumber daya modal dan sumber daya fasilitas ditetapkan dalam SOP. Waktu bekerja dalam pengotimalan sumber daya guna menyelesaikan tugas diberikan kurang dari 24 jam berkas diharuskan selesai. Terutama saat berkas masyarakat sudah lengkap dan jelas. Waktu kerja sudah ada aturan sebelum ada E-SPPT dan setelah ada E-SPPT. Akan tetapi keberadaan E-SPPT menuntut para pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis.

c. Biaya

Biaya sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Layanan e-SPPT tidak dikenakan biaya alias gratis, masyarakat dapat mengakses secara langsung melalui gadget ataupun Komputer serta dapat mendownload dan mencetak secara mandiri atas produk yang disediakan. Biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. penerapan biaya sumber daya ada berbeda sumber, jumlah, dan lainnya. Seperti biaya sumber daya manusia sudah masuk dalam tunjangan kinerja bukan ada tambahan tapi sudah masuk tunjangan sebagai aparatur. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam

anggaran belanja daerah. Pengadaannya sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan. Biaya pada layanan ini gratis, masyarakat hanya bermodalkan kuota dan ponsel serta biayacetak mandiri.

d. Produk

Produk sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan merupakan produk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wajib pajak berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah. Produk sumber daya memang lebih dominan sumber daya fasilitas tetapi tidak terlepas pada sumber daya manusia yang berkompeten. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dan sumber daya manusia yang memberikan layanan digital. produk sumber daya yang dihasilkan adalah sumber daya pada lingkup SPPT PBB yang diterapkan secara digital melalui websiteresmi dan ditangani langsung oleh aparat.

e. Sarana prasarana

Sarana prasaran sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo

yaitu Saranadan prasarana pendukung sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang digunakan sumber daya manusia di BPPKAD sudah diusahakan dalam pengadaan. Sarpras sumber daya sebenarnya sudah dari awal memenuhi akan tetapi awal pelaksanaan ditambah dengan sumber daya aplikasi E-SPPT serta sumber daya manusia di sediakan sarana pengembangan kemampuan melalui pengarahan dan diklat. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan prasaran mendukung kinerja layanan digital.

f. Kompetensi

Kompetensi sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sumber daya dalam implementasi e-SPPT cukup mendukung dengan adanya tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI. Kompetensi sumber daya manusia sudah diposisikan sesuai kemampuan disertai dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Kompetensi tidak hanya diorientasikan pada sumber daya manusia saja. Tetapi juga pada kompetensi pengadaan sarana prasana yang berkualitas. Kompetensi aparatur dalam layanan ESPPt didukung dengan kompetensi fasilitas yang memadai serta kompetensi pihak

pendukung lainnya.

3. Sikap Birokrasi

Pada penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis tema skripsi ini yaitu “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo” adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards. Menurut pandangan Edwards III ada empatfaktor yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi dan struktur birokrasi. Pengaruh keempat faktor ini pada Implementasi kebijakan diatas adalah sebagai berikut:

a. Prosedur

Prosedur sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam StandarOperasional Prosedur (SOP). Sikap birokrasi dalam pelayanam e-SPPT diatur sesuai petunjuk teknis untuk menghindari penyimpangan maupunkelalaian dalam pelayanan. Sikap birokrasi dalam layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data layanan. Sikap birokrasi tidak hanya tegas dan jelas dalam layanan SPPT PBB tetapi sebagai wujud inovasi dan pelayanan lebih dekat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Probolinggo

melalui layanan digitalisasi yaitu E- SPPT.

b. Waktu

Waktu sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait kinerja sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Jam kerja dilingkup BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online bisa dilakukan kapan saja oleh masyarakat, akan tetapi luaran layanan dalam bentuk dokumen tetap diurus saat jam dinas. Hal ini untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan hasil layanan. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan diluar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat peneraan jam dinas. Waktu kerja sudah ada aturan sehingga tidak ada banyak berubah hal ini guna kenyamanan dan kualitas kinerja pegawai yang juga mempengaruhi hasil bagi masyarakat Kota Probolinggo, hanya ada beberapa moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu hanya pada event kota sesekali waktu.

c. Biaya

Biaya sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sikap birokrasi sangat tegas dalam layanan e-SPPT tidak ada peneraan

biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB. Biaya akan seluruh tindakan birokrasi sudah tertuang pada penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutanliar akan diproses hokum

d. Produk

Produk sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan sikap birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi san wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan admintrasi SPPT PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo. Produk tindakan birokrasi tidak diluar jangkauan dan minim praktik KKN serta berkualitas dikarenakan layanan online lebih cepat dan praktis.

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana pendukung sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sarpras sikap birokrasi dalam layanan E-SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Selain itu faktor kenyamanan akses masyarakat, keamanan data masyarakat, dan kualitas layanan diharapkan pada tingkat maksimal. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Kompetensi sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sikap birokrasi dalam implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrasi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplikasi E-SPPT. Kompetensi sikap birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Disertai pakem kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. kompetensi

tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, serta pendukung yang pendorong layanan e-SPPT.

4. Struktur birokrasi

Pada penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis tema skripsi ini yaitu “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo” adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards. Menurut pandangan Edwards III ada empat faktor yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu faktor komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi dan struktur birokrasi. Pengaruh keempat faktor ini pada Implementasi kebijakan diatas adalah sebagai berikut:

a. Prosedur

Prosedur struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur struktur birokrasi telah diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi BPPKAD Kota Probolinggo. Prosedur struktur birokrasi sudah diatur sebelum ada pelaksanaan E-SPPT. Setelah ada E-SPPT penguatan birokrasi berkaitan dengan tim IT yang mumpuni. Terdapat perda dan perwali yang mengatur. Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo juga memuat bagian-bagian struktural beserta tugasnya. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan

pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi,

b. Waktu

Waktu struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait struktur birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural.

c. Biaya

Biaya struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Tidak ada biaya tambahan dalam struktur birokrasi agar tidak ada tambahan biaya dalam implementasi layanan e-SPPT. Biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E- SPPT. Biaya struktur birokrasi terdata dalam anggaran daerah agar tidak membebani masyarakat Kota Probolinggo..

d. Produk

Produk struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan struktur birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah khususnya SPPT PBB. Produk E-SPPT PBB yang dikeluarkan bagi masyarakat Kota Probolinggo bukan bentukpajak lainnya. Alasannya sudah ada bidang pajak pusat yang bertugas. Struktur Birokrasi di BPPKAD hanya mengurus bentuk produk perpajakan daerah bukan pajak lainnya. Produknya Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual ObjekPajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk struktu birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB..

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana dalam struktur birokrasi terdata dalam sarpras BPPKAD Kota Probolinggo yang diperkuat adanya sarpras dalam sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diteraplan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah. Sarpras struktur

birokrasi dalam layanan E- SPPT lebih di dominasi peralatan teknologi yang semakin canggih dan pengamanan data digital agar tidak ada kebocoran data, penyalahgunaan, dan praktik kriminal. Sarpras struktur birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Kompetensi struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi struktur birokrasi pada layanan e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E-SPPT dan lainnya sudah melalui penilain kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. Kompetensi struktur birokrasi diperkuat dengan kompetensi pengadaan fasilitas, kompetensi aparatur, SOP, landasan hukum, serta pihak lain yang mendukung layanan e-SPPT.

Tabel 4. 2 Kesimpulan Interpretasi Data

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	SUB Indikator	Interpretasi Data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan Pustaka
Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)	Komunikasi	Transmisi, kejelasan, konsistensi	Prosedur	Prosedur komunikasi dalam pelayanan E-SPPT dengan penerapan koordinasi oleh pihak terkait melalui perencanaan pola bertahap dan berkala. Model komunikasi layanan e-SPPT melalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi. Penerapan komunikasi layanan e-SPPT terkait tahapan dan rancang bangun sistem e-SPPT di selenggarakan melalui forum resmi seperti rakor setiap periode maupun rapat luar biasa. Komunikasi terkait implementasi layanan e-SPPT pada masyarakat dilakukan secara langsung dan diintegrasikan melalui website BPPKAD Kota Probolinggo.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan model komunikasi yang diterapkan dengan prosedur dan perencanaan yang terjadwal. Hal ini menunjukkan ada transmisi, agar bentuk keputusan dilaksanakan perlu ada pemahaman dan pedoman dalam pelaksanaan. Selain itu ada bentuk kejelasan komunikasi melalui rapat resmi dan surat resmi. Serta bentuk komunikasi sesuai aturan yang konsisten yakni bertahap dan berkala melalui forum setiap periodik maupun pertemuan luar biasa.

			<p>Waktu</p>	<p>Waktu komunikasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan kegiatan komunikasi ditempuh dengan waktu relatif fleksibel. Waktu komunikasi ditempuh lebih cepat karena dapat dilakukan secara online. Komunikasi tidak hanya dengan dilakukan saat di kantor tetapi juga melalui daring. Tenggang waktu terkait komunikasi dapat dilakukan melalui lebih cepat. Karena koordinasi melalui aplikasi online baik dalam komunikasi dengan internal maupun dengan masyarakat. Penerapan waktu komunikasi layanan e-SPPT secara internal cukup efektif dan cepat. Sementara komunikasi layanan e-SPPT dengan masyarakat cukup baik tetapi belum ideal dan sempurna, alasannya masyarakat belum memahami penuh terkait e-SPPT.</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan waktu dalam tindakan komunikasi pelayanan cukup fleksibel. Waktu dalam komunikasi memahami seluruh putusan dengan relatif cepat. Sehingga pelayanan cepat tanggap dan kondusif. Selain itu ada kejelasan waktu komunikasi, jika memungkinkan akan dilaksanakan dengan penentuan jadwal rapat, jika tidak memungkinkan dapat diatur komunikasi atau rapat daring. Terkait waktu komunikasi layanan dengan konsiten dan komitmen dengan tepat melalui layanan interaktif pada masyarakat meskipun masih dalam perbaikan menuju lebih baik.</p>
			<p>Biaya</p>	<p>Biaya komunikasi dalam pelayanan E-SPPT menunjukkan pengenaan biaya komunikasi serta terkait implementasi e-SPPT secara keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo. Biaya komunikasi dalam pelayanan E- SPPT lebih terjangkau dan murah. Karena di</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan biaya penerapan komunikasi sudah dipahami oleh pembuat kebijakan dengan penganggaran pada APBD bukan di bebankan pada masyarakat. Hal ini menunjukkan kejelasan biaya dikarenakan seluruh pelayanan melalui online atau digital</p>

				<p>dominasi dengan laporan dan tindakan secara digital. Penerapan biaya komunikasi layanan e-SPPT difokuskan pada pembenahan dan pendukung kinerja E-SPPT seperti komputer, internet, dan lainnya. biaya komunikasi pada masyarakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alat akses, jaringan internet yang lancar, dan lainnya.</p>	<p>sehingga relatif murah dibanding biaya pengurusan ke kantor langsung. Bahkan bentuk konsistensi di fokuskan pada perbaikan dan peningkatan pada fasilitas dan pendukung pelayanan digital pada masyarakat</p>
			Produk	<p>Produk komunikasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan E-SPPT merupakan inovasi layanan terkait pajak PBB secara online, artinya seluruh layanan pajak PBB dapat diurus secara digital. Produk E-SPPT berkaitan dengan keperluan berkas pajak PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk yang dikeluarkan dalam layanan E-SPPT tidak jauh berbeda dengan SPPT PBB manual hanya prosesnya secara digital dan berkasnya dapat diunduh pada</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pemangku kepentingan memahami kebutuhan masyarakat akan pelayanan PBB dengan inovasi secara digital. Ada kejelasan produk pelayanan yang disampaikan pada masyarakat seperti Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Selain itu pelayanan ini tetap konsisten dalam komitmen pelayanan SPPT PBB, seluruh prosesnya tidak berbeda dengan tahapan manual hanya teknik interaksinya lebih modern dengan dukungan digitalisasi</p>

				website resmi BPPKAD Kota Probolinggo.	
			Sarana Prasarana	Sarana prasarana komunikasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan sistem Teknologi Informasi (TI) yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang harus ada baik dalam bentuk perangkat keras maupun perangkat lunak. Sarpras pada komunikasi E-SPPT didominasi dengan aplikasi dan pendukungnya. Pada komunikasi internal diperlukan komunikasi yang dapat menghubungkan seluruh aparatur. Secara eksternal ada aplikasi yang menghubungkan dengan masyarakat. Fasilitas yang dibutuhkan dalam komunikasi layanan E-SPPT seperti laptop atau komputer, ponsel, media penyimpanan, kuota atau jaringan internet, aplikasi E-SPPT, dan lainnya.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan penyelenggara pelayanan memahami dan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait SPPT PBB dengan peningkatan fasilitas pelayanan dan menerapkan dukungan website guna penyebaran informasi dan pelayanan digital. Kejelasan fasilitas dan dukungan seperti ada pemanfaatan perangkat keras dan perangkat lunak dalam pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Selain itu menunjukkan komitmen aparatur dalam konsistensi pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui penerapan komunikasi dengan masyarakat secara profesional melalui digitalisasi
			Kompetensi	Kompetensi komunikasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan staf atau karyawan pada BPPKAD Kota Probolinggo dan didukung oleh Tim IT BPPKAD Kota Probolinggo yang memiliki kualifikasi di bidang TIK. Kompetensi yang dimiliki aparatur tidak hanya pandai dalam penguasaan	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dan pelayanan kebutuhan masyarakat, pembuatan kebijakan cakupan dari hasil gagasan dan sesuai data. Kejelasan komunikasi oleh para aparatur didukung dengan kemampuan pegawai dalam komunikasi dan interaksi dengan masyarakat.

				<p>teknologi tetapi juga dalam berkomunikasi baik secara internal dan eksternal. kompetensi komunikasi para aparatur dalam layanan E-SPPT sebenarnya tidak banyak komunikasi dengan masyarakat. Alasannya seluruh intruksi terarah dalam website. Jika ada pertanyaan akan diajukan dalam alur forum digital dan akan dijawab oleh petugas dengan lugas dan santun. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.</p>	<p>Konsistensi aparatur dalam pelayanan mengoptimalkan kemampuannya dengan arahan yang tertera pada website, jika masih belum memahami aparatur siap mengarahkan di forum digital. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.</p>
	Sumber Daya	Dukungan kinerja pegawai, keberadaan informasi, kewenangan, dan fasilitas	Prosedur	<p>Prosedur sumber daya menunjukkan pelayanan E-SPPT dilaksanakan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap aparatur bekerja sesuai dengan kemampuan dan pembagian kerja disertai dengan pelaksanaan kinerja dengan petunjuk teknis. Tugas aparatur sebagai sumber daya manusia diarahkan bekerja sesuai dengan pembagian kerja, khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ketentuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan informasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pegawai memiliki kewenangan bekerja sesuai dengan kemampuan dan petunjuk teknis. khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya.</p>

				<p>layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya. layanan E-SPPT berusaha menyelaraskan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal.</p>	
			Waktu	<p>Waktu sumber daya dalam pelayanan E-SPPT dengan kegiatan pelayanan ditempuh dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tenggang waktu sumber daya manusia atau pegawai dalam bekerja menggunakan sumber daya modal dan sumber daya fasilitas ditetapkan dalam SOP. Waktu bekerja dalam pengotimalan sumber daya guna menyelesaikan tugas diberikan kurang dari 24 jam berkas diharuskan selesai. Terutama saat berkas masyarakat sudah lengkap dan jelas. Waktu kerja sudah ada aturan sebelum ada E- SPPT dan setelah ada E-SPPT. Akan tetapi keberadaan E-SPPT menuntut para pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis.</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pelayanan disesuaikan dengan jadwal kerja yang diatur. Seluruhnya memiliki pedoman waktu dari jam dinas pegawai, waktu menyelesaikan tugas, waktu penggunaan fasilitas, dan lainnya. Tuntutan pelayanan E-SPPT oleh pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis.</p>
			Biaya	<p>Biaya sumber daya dalam pelayanan E-SPPT dengan tidak dikenakan biaya alias gratis, masyarakat dapat</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan penganggaran yang tepat untuk masyarakat guna menghindari</p>

				<p>mengakses secara langsung melalui gadget ataupun Komputer serta dapat mendownload dan mencetak secara mandiri atas produk yang disediakan. Biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. penerapan biaya sumber daya ada berbeda sumber, jumlah, dan lainnya. Seperti biaya sumber daya manusia sudah masuk dalam tunjangan kinerja bukan ada tambahan tapi sudah masuk tunkin sebagai aparatur. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaan sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan. Biaya pada layanan ini gratis, masyarakat hanya bermodalkan kuota dan ponsel serta biaya cetak mandiri.</p>	<p>tindak kecurangan oleh pegawai serta haru sesuai dengan aturan dan wewenang. Biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaan sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan.</p>
			Produk	<p>Produk sumber daya menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan layanan pada masyarakat atau wajib pajak berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah. Produk sumber daya didominasi sumber daya fasilitas tetapi tidak terlepas sumber daya manusia berkompeten. Produk</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan produk pelayanan E-SPPT berkaitan dengan aparatur, informasi, fasilitas, serta kewenangan. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya</p>

				<p>ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dan sumber daya manusia yang memberikan layanan digital. Produk sumber daya yang dihasilkan adalah sumber daya pada lingkup SPPT PBB yang diterapkan secara digital melalui website resmi dan ditangani langsung oleh aparatur.</p>	<p>fasilitas digital dalam pengurusan dan pengadministrasian. Sumber daya manusia sebagai pemberi layanan sekaligus pengadministrasian bagi masyarakat, serta diikuti dengan wewenang pekerjaan. Bahkan juga ada produk yang berkaitan dengan informasi SPPT PBB</p>
			<p>Sarana Prasarana</p>	<p>Sarana prasarana sumber daya menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan pendukung sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang digunakan sumber daya manusia di BPPKAD sudah diusahakan dalam pengadaan. Sarpras sumber daya sebenarnya sudah dari awal memenuhi akan tetapi awal pelaksanaan ditambah dengan sumber daya aplikasi E-SPPT serta sumber daya manusia di sediakan sarana pengembangan kemampuan melalui pengarahan dan diklat. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan seluruh pekerjaan aparatur membutuhkan sarana prasaran. Sarpras untuk sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Penggunaan sarpras tersebut dimanfaatkan sesuai kewenangan. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan prasaran mendukung kinerja layanan digital.</p>

				prasaran mendukung kinerja layanan digital.	
			Kompetensi	Kompetensi sumber daya dalam pelayanan E-SPPT dengan didukung tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI. Kompetensi sumber daya manusia sudah diposisikan sesuai kemampuan disertai dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Kompetensi tidak hanya diorientasikan pada sumber daya manusia saja. Tetapi juga pada kompetensi pengadaan sarana prasana yang berkualitas. Kompetensi aparatur dalam layanan ESPPT didukung kompetensi fasilitas memadai serta kompetensi pihak pendukung lainnya.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya kompetensi aparatur dalam menjalankan wewenang dan pemanfaatan fasilitas, serta mampu mengelola informasi tugas. pelayanan E-SPPT dengan didukung tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI dan menggunakan seluruh sarpras dengan tepat.
	Sikap Birokrasi	Pengangkatan birokrasi, pemberian insentif.	Prosedur	Prosedur sikap birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan prosedur sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sikap birokrasi dalam pelayanan e-SPPT sesuai petunjuk teknis untuk menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan. Sikap birokrasi layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN,	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya prosedur sebagai pedoman dalam pengangkatan birokrasi dan pengadaan insentif. Pedoman dalam pelayanan e-SPPT sesuai petunjuk teknis dan regulasi termasuk dalam insentif. Sehingga menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan. Sikap birokrasi layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data.

				diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data. Sikap birokrasi tidak hanya tegas dan jelas dalam layanan SPPT PBB tetapi sebagai wujud inovasi dan pelayanan lebih dekat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Probolinggo melalui layanan digitalisasi yaitu E-SPPT.	
			Waktu	Waktu sikap birokrasi dalam pelayanan E-SPPT dengan waktu kinerja sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Jam kerja dilingkup BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online bisa dilakukan kapan saja oleh masyarakat, akan tetapi luaran layanan dalam bentuk dokumen tetap diurus saat jam dinas. Hal ini untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan hasil layanan. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat peneraan jam dinas. Waktu kerja sudah ada aturan sehingga tidak ada banyak berubah	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya jadwal dalam birokrasi. Sehingga akan terdata pelayanan oleh birokrasi dengan jam kerja BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online dilakukan kapan saja tetapi luaran dokumen tetap diurus saat jam dinas. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat peneraan jam dinas. Ada moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu pada event kota sesekali waktu.

				hal ini guna kenyamanan dan kualitas kinerja pegawai yang juga mempengaruhi hasil bagi masyarakat Kota Probolinggo, hanya ada beberapa moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu hanya pada event kota sesekali waktu.	
			Biaya	Biaya sikap birokrasi dalam pelayanan E-SPPT dengan tidak ada pengenaan biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB. Biaya akan seluruh tindakan birokrasi sudah tertuang pada penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. Biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan biaya pada sikap birokrasi sesuai dengan anggaran belanja daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. Biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum.
			Produk	Produk sikap birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan sikap birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi san	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi san wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan

				<p>wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan admintrasi SPPT PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo. Produk tindakan birokrasi tidak diluar jangkauan dan minim praktik KKN serta berkualitas dikarenakan layanan online lebih cepat dan praktis.</p>	<p>admintrasi SPPT PBB. mplementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo.</p>
			<p>Sarana Prasarana</p>	<p>Sarana prasarana sikap birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan mendukung sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sarpras sikap birokrasi dalam layanan E- SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Selain itu faktor kenyamanan akses masyarakat, keamanan data masyarakat, dan</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sikap birokrasi dalam layanan E- SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.</p>

				kualitas layanan diharapkan pada tingkat maksimal. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.	
			Kompetensi	Kompetensi sikap birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrasi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplilasi E-SPPT. Kompetensi sikap birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Disertai pakem kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. Kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, penganggaran, serta pendukung yang pendorong layanan e-SPPT.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrasi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplilasi E-SPPT, serta regulasi Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, penganggaran, serta pendukung layanan e-SPPT.
	Struktur Birokrasi	SOP, fregmentasi	Prosedur	Prosedur struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan prosedur struktur birokrasi telah diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pelayanan dengan prosedur yang harus diterapkan yang tertuang pada SOP dan pembagian tugas dan tanggung jawab. Pelayanan E-SPPT dengan prosedur struktur birokrasi

				<p>BPPKAD Kota Probolinggo. Prosedur struktur birokrasi sudah diatur sebelum ada pelaksanaan E-SPPT. Setelah ada E-SPPT penguatan birokrasi berkaitan dengan tim IT yang mumpuni. Terdapat perda dan perwali yang mengatur. Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo juga memuat bagian-bagian struktural beserta tugasnya. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi.</p>	<p>tertuang pada Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi.</p>
			Waktu	<p>Waktu struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan waktu terkait struktur birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural.</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ada ketentuan dan pembagian kerja sesuai waktu dinas. Ada penerapan Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural</p>

			<p>Biaya</p>	<p>Biaya struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan tidak ada biaya tambahan dalam struktur birokrasi agar tidak ada tambahan biaya implementasi layanan e-SPPT. Biaya struktur birokrasi ada APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi BPPKAD sesuai penempatan tugas aparatur. Tambahan IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT. Biaya struktur birokrasi terdata dalam anggaran daerah agar tidak membebani masyarakat Kota Probolinggo.</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ketentuan dalam pembiayaan dan anggaran dalam koordinasi kerja. Biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT.</p>
			<p>Produk</p>	<p>Produk struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan struktur birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah khususnya SPPT PBB. Produk E-SPPT PBB yang dikeluarkan bagi masyarakat Kota Probolinggo bukan bentuk pajak lainnya. Alasannya sudah ada bidang pajak pusat yang bertugas. Struktur Birokrasi di BPPKAD hanya mengurus bentuk produk perpajakan daerah bukan pajak lainnya. Produknya Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak Lunas PBB. Produk strukturo birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB.</p>	<p>Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pengadaan produk E-SPPT tetap sesuai kebijakan dan SOP. Produknya Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk strukturo birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB.</p>

				Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk struktu birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB.	
			Sarana Prasarana	Sarana prasarana struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan sarpras BPPKAD Kota Probolinggo yang diperkuat adanya sarpras dalam sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diterapkan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah. Sarpras struktur birokrasi dalam layanan E-SPPT lebih di dominasi peralatan teknologi yang semakin canggih dan pengamanan data digital agar tidak ada kebocoran data, penyalahgunaan, dan praktik kriminal. Sarpras struktur birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pengadaan dan pemanfaatan sarana prasarana sesuai SOP dan fregmentasi. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diterapkan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah.
			Kompetensi	Kompetensi struktur birokrasi menunjukkan pelayanan E-SPPT dengan kompetensi struktur birokrasi pada layanam e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo.	Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya kompetensi pada birokrasi sesuai regulasi serta pembagian tanggung jawab dan tugas. kompetensi struktur birokrasi pada layanam e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa

				<p>Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E-SPPT dan lainnya sudah melalui penilain kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. Kompetensi struktur birokrasi diperkuat dengan kompetensi pengadaan fasilitas, kompetensi aparatur, SOP, landasan hukum, serta pihak lain yang mendukung layanan e- SPPT.</p>	<p>kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E- SPPT dan lainnya sudah melalui penilain kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi.</p>
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gambar 4. 3 Hasil Penelitian

