

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan tentang Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo. Model implementasi George Edward-III, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan:

Komunikasi pada layanan E-SPPT sesuai dengan 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. 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.

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.

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 masysrakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alat akses, jaringsn internet yang lancar, dan lainnya.

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.

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.

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.

Sumber daya

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 menyelaraskan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal.

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.

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 tunkin 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 biaya cetak mandiri.

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 sdigital melalui website resmi dan ditangani langsung oleh aparatur.

Sarana prasaran 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.

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.

Sikap Birokrasi

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.

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 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.

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.

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.

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 menggunakan 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.

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 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 mendorong layanan e-SPPT.

Struktur birokrasi

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,

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.

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.

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 struktur birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB..

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.

Kompetensi struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi struktur birokrasi pada layanam 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.

B. Saran

1. Walikota dan pemerintah peka terhadap kebutuhan masyarakat termasuk dalam kemudahan akses pelayanan pajak daerah dan terus berinovasi guna pengoptimalan layanan serta keterbukaan dan keadilan penyelenggaraan pajak daerah.
2. Bagi masyarakat agar meningkatkan kesadaran dan kepedulian pengurusan dan pembayaran pajak daerah, sehingga tidak telat membayar dan bisa lebih praktis dalam pengurusan.
3. Bagi akademisi harapan penulis agar ada kelanjutan dalam penelitian ini dan memberikan sebuah penelitian berikutnya dengan lebih baik lagi.