

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan efek dari adanya globalisasi, atau perkembangan global yang terjadi pada seluruh dunia. Semakin banyak perubahan yang terjadi pada seluruh dunia, dimana masyarakat harus dapat memanfaatkan teknologi saat ini. Tidak dapat dihindari bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akan sejalan. Teknologi dapat meningkatkan kehidupan manusia dengan membantu dalam menjalankan kehidupan sehari-hari secara praktis dan efisien. Dunia telah melihat berbagai inovasi berkat kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat. Inovasi ini bermanfaat bagi kehidupan manusia.

Banyak sekali manfaat dari adanya kehadiran teknologi pada saat ini contohnya di bidang pemerintahan, kesehatan, pendidikan, ekonomi, sosial budaya, dan pendidikan. Hal ini dapat menawarkan banyak kemudahan dalam menggunakan teknologi dan metode baru untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Baik pemerintah maupun masyarakat memiliki tuntutan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi, dan memiliki tugas yang berbeda. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik dan juga mengaturnya. Sebagai penerima pelayanan, masyarakat mengevaluasi pekerjaan pemerintah berdasarkan seberapa baik pelayanan publik yang diberikan kepada mereka. Tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan

publik adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan secara transparan, efektif, dan efisien dengan dukungan teknologi yang memudahkan.¹

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia bersumber dari idealisme yang terdapat dalam konstitusi negara, yakni Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum dan mendukung peningkatan intelektualitas dalam kehidupan sosial. Pelayanan merupakan salah satu fungsi esensial dari Pemerintah. Oleh sebab itu, Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pelayanan juga dianggap sebagai hak bagi warga masyarakat. Pelayanan Publik menjadi hal yang sangat vital bagi semua orang karena tujuannya adalah memenuhi kebutuhan mereka, termasuk layanan administratif barang, dan jasa, yang dilaksanakan oleh lembaga Pemerintah maupun non-pemerintah. Keterkaitan antara pelayanan publik dengan masyarakat telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.²

Berdasarkan regulasi yang berlaku, Standar pelayanan publik di Indonesia masih belum mencapai tingkat yang memadai. Oleh karena itu, pemerintah memilih untuk mengatasi masalah ketidak optimalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengadopsi sistem teknologi

¹ Lina Febrianti dan Herdiyan Maulana, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Pada Kinerja Kepolisian Terhadap Kepercayaan Pada Kepolisian," *JPPP - Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi* vol. 2, no. 1 (April, 2013), hlm 63–71.

² Agus Dwiyanto, "Membangun Sistem Pelayanan Publik yang Memihak Pada Rakyat". *Populasi Jurnal Kependudukan dan Kebijakan*, Vol.13, no.1, (Juni 2002) hlm 1-18.

daripada bergantung pada proses manual seperti sebelumnya. Untuk itu, dalam menjawab segala kebutuhan Pemerintah memperkenalkan konsep *E-Government* untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan terbuka kepada masyarakat.³ *E-Government* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kegiatan administrasi pemerintahan guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Terobosan berupa *E-Government* telah mengubah cara pandang terhadap layanan publik, menyuguhkan kemudahan, efisiensi, dan keterjangkauan yang tak terduga. Konsep *E-Government* merupakan salah satu implementasi dari pemanfaatan teknologi, khususnya internet, sebagai sarana untuk menyediakan layanan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah pusat dan daerah sedang menggagas inovasi baru terkait penerapan pemerintahan elektronik atau *E-Government*. Sistem *E-Government* memecah proses pelayanan publik menjadi empat tahap, yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Langkah persiapan meliputi pembuatan situs web pemerintah, pelatihan sumber daya manusia untuk mempersiapkan penggunaan *E-Government*, penyediaan fasilitas akses publik seperti *Multipurpose Community Center* (MCC), Warung dan kios Internet, dan sejenisnya, penyuluhan mengenai layanan informasi elektronik untuk masyarakat umum dan pengguna internal, pembangunan motivasi kepemimpinan dalam konteks *E-Government* (*E-*

³ Agus Dwiyanto, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama, hlm. 23.

Leadership), serta peningkatan kesadaran akan manfaat *E-Government* (*Awareness Building*), termasuk penyusunan peraturan pendukung.

Langkah berikutnya adalah pematangan yang meliputi pembuatan situs web interaktif untuk layanan publik, dengan peningkatan fitur seperti mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab, dan sebagainya, serta pembentukan koneksi dengan situs web lembaga lain melalui *hyperlink*.

Langkah pematapan meliputi penyediaan fasilitas transaksi elektronik, seperti penambahan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran, dan sejenisnya, serta integrasi penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).

Tahap Pemanfaatan melibatkan pembuatan aplikasi berbagai layanan yang terintegrasi untuk G2G (Pemerintah ke Pemerintah), G2B (Pemerintah ke Bisnis), dan G2C (Pemerintah ke Masyarakat), pengembangan proses layanan *E-Government* yang efektif dan efisien, serta peningkatan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

E-Government tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan, melainkan juga tentang efisiensi. Dengan mengotomatisasi proses dan mengurangi birokrasi, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan publik dapat dikurangi secara signifikan. Pembaharuan data, pengajuan permohonan, bahkan pembayaran, dapat diselesaikan dengan cepat tanpa perlu menghabiskan waktu berjam-jam di kantor layanan. Ini adalah efisiensi yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat.

Fokus utama *E-Government* adalah meningkatkan kualitas layanan, dengan memanfaatkan teknologi canggih seperti internet, Pelayanan publik bisa lebih cepat dalam menanggapi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Informasi yang akurat dan mudah diakses membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Inovasi tidak hanya memberikan keuntungan dalam penyediaan layanan, tetapi juga mengurangi beban anggaran. Dengan mengurangi biaya operasional melalui *E-Government*, dana publik dapat dikelola dengan lebih efisien untuk kegiatan yang lebih krusial. Ini merupakan langkah progresif menuju keberlanjutan keuangan pemerintah dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Salah satu target dari sistem *E-Government* adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, terutama dalam aspek informasi, serta untuk mempromosikan tata kelola pemerintahan yang efektif. Dengan kemajuan teknologi saat ini dan penerapan sistem *E-Government*, diperlukan upaya pengembangan yang lebih optimal dengan mengevaluasi aspek apa saja yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan lebih lanjut.

E-Government tidak hanya merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang sedang trendi, tetapi merupakan suatu kebutuhan dalam menghadapi tantangan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan inovasi teknologi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih baik, lebih cepat,

dan lebih efisien kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini mampu membentuk masa depan pelayanan publik yang lebih baik.

Kabupaten Situbondo merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur. Luas wilayah Kabupaten Situbondo yaitu 1.638,50 km² atau sekitar 3,49% dari luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Wilayah Kabupaten Situbondo memiliki 17 kecamatan, 132 desa dan 4 kelurahan serta memiliki jumlah penduduk pada tahun 2022 mencapai 673.102.

Untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperbaiki efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Situbondo telah mengadopsi *E-Government*. Pemerintah memberikan perhatian utama pada peningkatan layanan publik karena layanan tersebut dianggap sebagai hak sosial dasar ataupun hak fundamental dari masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Situbondo menyadari bahwa penerapan *E-Government* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi prioritas yang utama yang dilaksanakan karena pemberian pelayanan dengan menggunakan sistem manual banyak menimbulkan permasalahan antara lain :

- 1) Pelayanan umum seringkali tidak efisien dan merugikan masyarakat yang memerlukan layanan.
- 2) Proses pelayanan yang seringkali lambat dan bisa memakan waktu yang sangat lama, sehingga menyebabkan tidak efisien.
- 3) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih rendah dan tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

- 4) Banyaknya perangkat daerah yang tidak menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga membuat prosedur pelayanan menjadi rumit dan menyusahkan pengguna layanan publik.
- 5) Banyak petugas yang menunjukkan sikap tidak ramah dalam berbicara atau memberikan informasi, bahkan ada yang terkesan superior atau arogan.
- 6) Masih ada instansi pemerintah dalam memberi pelayanan yang belum menggunakan fasilitas yang sesuai dengan perkembangan zaman, yang mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dasar hukum yang mendukung implementasi *E-Government* di Kabupaten Situbondo adalah Peraturan Bupati Situbondo Nomor 49 tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Situbondo. Dalam Peraturan Bupati ini disebutkan bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 1503 tahun 2021 mengenai Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021, Pemerintah Kabupaten meraih predikat cukup dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, bersih, dan efektif serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Implementasi *E-Government* dalam penyediaan layanan publik di Kabupaten Situbondo termasuk dalam sektor pembayaran pajak daerah, seperti

Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Inovasi yang diterapkan dalam pemberian pelayanan ini adalah mengembangkan aplikasi buatan lokal yaitu Sistem informasi PBB *online* dan cetak tagihan *online*. Melalui kedua aplikasi ini membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB-P2 dengan cepat dan efektif.

Aplikasi ini dirilis pada bulan Maret 2019, dan masih banyak kekurangan. Salah satu kekurangan adalah masih tidak dapat melakukan pembayaran PBB-P2 secara langsung.

Dikutip dari
<https://pbb.situbondokab.go.id/main.php?param=YT1hUEJC> masyarakat yang hendak membayar PBB-P2 dapat melihat dan mengetahui informasi awal tentang berapa jumlah tagihannya, yang dapat dilihat pada aplikasi cetak tagihan online. Selain itu, terdapat juga tentang informasi lainnya yang ada pada aplikasi ini. Hingga saat ini, pembayaran belum dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi.⁴

Pajak adalah dana yang diterima oleh negara tanpa memberikan imbalan langsung kepada individu, melainkan untuk membiayai pembangunan fasilitas publik yang tersedia dan bermanfaat bagi masyarakat secara umum. Dalam pengelolaannya, pajak dibagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat meliputi Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), serta Bea Materai.

⁴ Tyan Ludiana Prabowo dan Irwansyah, "Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat", *Jurnal Studi Komunikasi*, Volume 2, Ed 3 (November 2018), hlm 382-402.

Sementara itu, pajak daerah mencakup berbagai jenis, seperti pajak penerangan jalan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan, pajak parkir, pajak reklame, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, dan pajak air tanah.

Pajak Bumi dan Bangunan terbagi menjadi dua jenis, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta Pajak Bumi dan Bangunan Perkebunan, Perhutanan, dan Pertambangan (PBB-P3). PBB-P2 termasuk dalam kategori pajak daerah, sedangkan PBB-P3 termasuk dalam kategori pajak pusat.

Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu kontributor utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah. Peraturan terkait Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sangat bergantung pada regulasi setempat. Pemerintah daerah atau kota memiliki wewenang dalam mengatur dan memanfaatkan PBB-P2 di wilayah administratifnya sendiri. Tentunya, situasi tersebut memberikan peluang untuk meningkatkan pemanfaatan sumber pendapatan daerahnya. Dengan demikian, peningkatan efisiensi pengelolaan PBB-P2 secara tidak langsung dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat digunakan untuk mendukung anggaran pemerintah masing-masing daerah.⁵

Inisiatif pemerintah Kabupaten Situbondo untuk meningkatkan layanan pembayaran PBB-P2 kepada masyarakat termasuk dalam penerapan *E-*

⁵ Zindar Tamimi, "Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Tim Emergency Service Kabupaten Bantaeng", *Politika*, Vol. 6, No.1, (April, 2015), hlm 1-18.

Government. Salah satu langkah yang diambil adalah penggunaan sistem informasi PBB online dan cetak tagihan online. Langkah ini sesuai dengan arahan dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pada pelaksanaan pelayanan pembayaran PBB-P2 Pemerintah Kabupaten Situbondo menggunakan sistem informasi PBB *online* dan cetak tagihan *online*, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Situbondo selaku perangkat daerah yang menyelenggarakan fungsi di bidang pajak daerah bekerja sama dengan Bank Jatim Cabang Situbondo selaku Bank Rekening Kas Umum Daerah (RKUD).

Menurut informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Situbondo, tercatat bahwa hingga tanggal 30 September 2023, terdapat piutang PBB-P2 tahun pajak 2023 yang belum terselesaikan sejumlah Rp 3.205.021.256 (tiga miliar dua ratus lima juta dua puluh satu ribu dua ratus lima puluh enam rupiah), dan piutang PBB-P2 tahun 2022 yang belum terselesaikan senilai Rp 2.247.272.827 (dua miliar dua ratus empat puluh tujuh juta dua ratus tujuh puluh dua ribu delapan ratus dua puluh tujuh rupiah).

Dalam pelaksanaannya untuk membayar PBB-P2, wajib pajak harus mengunjungi Kantor Bapenda atau tempat tempat pembayaran yang telah ditunjuk antara lain Kantor Pos dan Bank Jatim. Bagi warga perkotaan, situasi

ini ini tidak menjadi masalah karena didukung dengan transportasi yang memadai untuk menuju tempat pembayaran tersebut, tetapi bagi masyarakat yang tinggal di pedesaan akan menjadi kendala karena untuk menuju tempat pembayaran yang ditentukan membutuhkan waktu dan biaya, sehingga menyebabkan keengganan dari wajib pajak untuk membayar PBB-P2, hal inilah yang menyebabkan adanya piutang PBB-P2 yang belum tertagih.

Dalam menghadapi situasi tersebut, Bapenda Kabupaten Situbondo mengambil inisiatif dengan melakukan upaya langsung ke desa dan kelurahan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam pembayaran PBB-P2. Dalam pelaksanaan pelayanan ke desa dan kelurahan ini tim dari Bapenda didampingi oleh Bank Jatim dan didukung dengan sarana prasarana antara lain sistem informasi PBB *online* dan cetak tagihan *online*, sehingga pelaksanaan pelayanan ini menjadi efektif dan efisien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran umum tentang kualitas pelayanan publik yang dihasilkan dari penerapan sistem informasi PBB *online* dan cetak tagihan *online* di Bapenda Kabupaten Situbondo. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini akan membantu Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan pelaksanaan *E-Government* dalam hal pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan keadaan ini, peneliti ingin melakukan penelitian tentang **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PBB *ONLINE* DAN CETAK TAGIHAN *ONLINE*”**

**BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI
KABUPATEN SITUBONDO”.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* Dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo?
2. Apa saja Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* Dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan hukum, terutama yang berkaitan dengan Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* Dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo.

2. Secara Praktis

Pemerintah diminta untuk terus memberikan dukungan sepenuhnya kepada Lembaga Penyelenggara pelayanan publik terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB *Online* Dan Cetak Tagihan *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kabupaten Situbondo.