

E-Government Kabupaten Bogor Tahun 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile)

Bijak Punaka*), Muhammad Adnan), Dzunuwanus Ghulam Manar**)**

E-mail : bijakpun21@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof H. Soedarto, SH Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

Hadirnya aplikasi PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) Mobile sebagai aplikasi berbasis daring yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi di bidang perpajakan muncul ketika terjadi pandemi *Covid-19*. Didalam praktik penggunaannya sebagai aplikasi pemerintahan yang melakukan pelayanan administrasi perpajakan, sudah seharusnya mewujudkan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance*. Perwujudan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberjalanan aplikasi PBB Mobile sebagai perwujudan penerapan prinsip *good governance* di Kabupaten Bogor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* pada aplikasi PBB Mobile menggunakan teori *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP (*United Nations Development Programme*) dengan variabel prinsip transparansi, supremasi hukum, daya tanggap, partisipasi, dan akuntabilitas, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi untuk mengkaji tentang pelaksanaan prinsip-prinsip didalam konsep *good governance* pada aplikasi PBB Mobile

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile belum mewujudkan penerapan prinsip-prinsip konsep *good governance*. Hal ini dibuktikan dengan buruknya keberjalanan aplikasi ketika masyarakat menggunakannya. Pemerintah sudah berinovasi dengan mengembangkan aplikasi yang akan menjadi terobosan di bidang pelayanan administrasi perpajakan dengan transisi pelayanan dari *offline* beralih kepada pelayanan *online*, akan tetapi jika dikaitkan dengan temuan di lapangan dan ulasan masyarakat pada *Google Play Store* tempat dimana masyarakat dapat mengunduh aplikasi PBB Mobile, terdapat banyak keluhan permasalahan yang dialami masyarakat, buruknya penggunaan aplikasi ini menandakan

bahwa hukum yang menyebutkan jika terpenuhinya berbagai kebutuhan pelayanan tidak dijalankan sebagaimana mestinya, masyarakat juga sulit memperoleh informasi pengajuan pelayanan yang mereka ajukan. Sehingga berdasarkan permasalahan diatas membuktikan bahwa aplikasi PBB Mobile belum mewujudkan prinsip-prinsip dari konsep *good governance* dengan maksimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini merekomendasikan agar dapat lebih meningkatkan komunikasi berupa sosialisasi terkait aplikasi ini, serta perlu lebih transparan dan luasnya data yang ditampilkan terkait informasi data pajak pada aplikasi ini.

Kata Kunci: Aplikasi PBB Mobile, *Good Governance*, *E-Government*

ABSTRACT

The presence of the PBB (Land and Building Tax) Mobile application as an online-based application which aims to simplify the administrative service process in the taxation sector emerged when the pandemic occurred Covid-19. In practice, its use as a government application that provides tax administration services should embody the principles of the concept of good governance. The embodiment of the principles in the concept of good governance reflects the high upholding of aspects of fulfilling people's rights by the authorities, therefore this research aims to analyze the running of the PBB Mobile application as an embodiment of the implementation of good governance principles in Bogor Regency.

This research aims to analyze the implementation of the principles in the concept of good governance in the PBB Mobile application using the good governance theory put forward by the UNDP (United Nations Development Program) with the variable principles of transparency, rule of law, responsiveness, participation and accountability, using the method qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, and documentation to study the implementation of the principles in the concept of good governance in the PBB Mobile application

The research results show that the use of the PBB Mobile application has not yet realized the application of the concept principles good governance. This is proven by the poor functioning of the application when people use it. The government has innovated by developing an application that will be a breakthrough in the field of tax administration services by transitioning services from offline to online services, however, if it is linked to findings in the field and public reviews on the Google Play Store where people can download the PBB Mobile application, there are There are many complaints about problems experienced by the public, the poor use of this application indicates that the law which states that if various service needs are not fulfilled properly, it is also difficult for the public to obtain information on the service applications they apply for. So based on the problems above, it proves that the PBB Mobile application has not yet fully realized the principles of the good governance concept. Therefore, this research recommends that communication can be further improved in the form of socialization regarding this application, as well as the need to be more transparent and extensive in the data displayed regarding tax data information in this application.

Keywords: PBB Mobile Application, Good Governance, E-Government

A. PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik semakin maju dan kreatif seiring dengan berkembangnya zaman, terlebih saat ini dunia sudah memasuki era digitalisasi yang kental dengan ciri khasnya yaitu penggunaan internet. Tuntutan pemerintah di era digitalisasi ini menjadi lebih besar karena pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan perkembangan digital untuk kesejahteraan rakyat, maka diperlukan adanya inovasi pelayanan publik. Pemerintah sepatutnya menjalankan survey indeks kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan secara berkala, hal ini diperlukan guna menjamin apakah masyarakat puas dan menjalankan peraturan dan hukum yang sudah ada dengan baik, serta menjadi bahan evaluasi standar pelayanan pemerintah.

Dengan diterapkannya sistem E-Government maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sistem pemerintahan. E-Government sendiri adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. E-Government mempunyai keunggulan dalam efektivitas dan efisiensi, berkembangnya teknologi menjadi alasan utama mengapa E-Government dipakai oleh pemerintah sampai saat ini, teknologi diciptakan untuk membantu pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien, teknologi juga dapat memangkas biaya operasional pemerintah, masyarakat dapat dengan mudah mengakses jasa-jasa pelayanan publik tanpa harus

datang langsung ke tempat instansi pemerintahan terkait.

Dari definisi yang telah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa E-Government merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan yaitu sebuah interaksi antar pemerintah dengan seluruh stakeholder dengan memberikan akses yang bebas dalam memperoleh informasi, serta memberikan stakeholder berpartisipasi dalam pemerintahan yang ada. Inovasi E-Government ini juga merupakan upaya pemerintah untuk memberikan kualitas layanan terbaik dan *mencapai good governance*.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik "Good and Service". *Good Governance* yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik menjadi suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintahan di suatu negara. Di era teknologi pemanfaatannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sangatlah penting, mengingat pemanfaatan teknologi memberikan banyak hal positif seperti meningkatkan efektifitas pelayanan dari segi partisipasi, dimana terjalannya komunikasi yang dilakukan institusi dengan target sasaran secara online melalui fasilitas internet (Online Public Relation).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor tahun 2021, jumlah penduduk kabupaten Bogor sebanyak 5.427.068 jiwa, dengan kepadatan

1.817 jiwa/km², penduduk Kabupaten Bogor menjadi wilayah administrasi setingkat kabupaten dengan penduduk terbanyak di Jawa Barat dan bahkan di Indonesia . Hal tersebut menjadikan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat diperlukan, mengingat jumlah penduduk Kabupaten Bogor sangat banyak dibandingkan daerah setingkat kabupaten lain di Indonesia.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dimasa krisis saat ini dengan merebaknya Virus Covid-19 di Indonesia dan bahkan di dunia, inovasi pelayanan publik dengan tujuan yang mulia tersebut menjadi salah satu pilihan yang patut dilakukan pemerintah demi mencegah penyebaran Virus Covid-19, misalnya dengan mengurangi kontak fisik masyarakat dan mencegah terjadinya kerumunan, oleh karenanya pemerintah dituntut untuk kreatif dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, contohnya dalam bidang perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan

imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara tidak dapat dilaksanakan.

Dalam menerapkan *Good governance* yang mengutamakan partisipasi (Pemerintah. Masyarakat dan Swasta) transparansi, akuntabel perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi yang terus berkembang yaitu E-Government. Dalam pengembangan E-Government, pemerintah juga dapat lebih cepat mengumpulkan informasi mengenai keluhan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dan dapat segera merespon keluhan masyarakat tersebut. Di dalam konsep E-Government, dikenal pula 3 jenis klasifikasi, plus satu tambahan klasifikasi berdasarkan realitas kehidupan modern ,di antaranya adalah Government to Citizens (G-to-C), Government to Business (G-to-B), Government to Governments (G-to-G), dan Government to Employees (G-to-E). Hal lain yang bereperan penting didalam *Good governance* adalah Sumber Daya Manusia, tanpa adanya SDM maka E-Government tidak akan bisa berjalan. Didalam kaitannya dengan SDM, diperlukan faktor responsivitas yang baik karena responsivitas sangat diperlukan sebagai

bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu Negara.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur dan penggerak utama dari berhasil atau tidaknya suatu kinerja pemerintah melalui birokrasi yang ada. Banyak sekali pemerintah kota maupun daerah yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikannya, terdapat banyak pula aplikasi yang telah diluncurkan pemerintah kota maupun daerah agar masyarakat dapat beralih ke sistem pemerintahan berbasis online yang dinilai lebih transparan dan efisien. Pemerintah setempat sejalan dengan sistem otonomi daerah harus mampu memberikan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, oleh karena itu pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang maksimal guna memberikan fungsi utama pemerintah yaitu menaikkan tingkat kesejahteraan masyarakat.

Badan yang mengurus perpajakan di Kabupaten Bogor adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor. Tugas pokok dan fungsi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor dijabarkan dalam

Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan khususnya penunjang bidang pendapatan daerah.

Pemerintah Kabupaten Bogor menjadikan E-Government sebagai tujuan agar dapat mewujudkan harapan masyarakat yang ingin sistem pelayanan publik di pemerintahan menjadi mudah dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Bogor ingin menerapkan sistem pemerintahan berbasis online agar masyarakat dimudahkan dalam persoalan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas sistem pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Kabupaten Bogor, melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor membuat suatu inovasi baru yang mana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kabupaten Bogor sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-Government*, pemerintah Kabupaten Bogor membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama PBB Mobile (Pajak Bumi dan Bangunan Mobile). Aplikasi PBB Mobile sebagai inovasi pelayanan publik di bidang perpajakan ini diluncurkan oleh Bupati

Bogor Ade Yasin pada 22 Desember 2021, aplikasi ini merupakan layanan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Bogor.

Aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya wajib pajak agar lebih mudah mengakses informasi pajak, tentunya bukan hanya dari segi pajak yang pemerintah perhatikan, Pemerintah Kabupaten Bogor juga sudah mulai membuka gerai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) didalam Mall Pelayanan Publik dengan mencontoh Ibukota Jakarta agar pemerintah dapat melayani pembuatan E-KTP, KIA, KK dan Akta Kelahiran bagi kemudahan masyarakat Kabupaten Bogor. Aplikasi ini memiliki cakupan menu berupa PBB Online, Registrasi, Formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), Formulir LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik. Hal ini juga bertujuan agar wajib pajak dapat dengan mudah menyimpan SPPT dengan mudah dan mencegah terjadinya kehilangan SPPT.

Penyampaian SPPT Elektronik ini akan disampaikan pada email masing-masing wajib pajak yang sudah terdaftar. Penyampainnya akan disamakan dengan SPPT PBB yang di cetak massal. (“INOVASI: E-PBB KABUPATEN BOGOR – Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor” n.d.)

Jika dilihat dari tujuan Pemerintah Kabupaten Bogor dalam menerapkan *good governance* yang diimplementasikan pada aplikasi PBB Mobile, tujuannya sudah baik, aplikasi berjalan dengan sebagaimana mestinya walaupun terkadang terjadi beberapa internal error saat masyarakat ingin menginput data, akan tetapi masalah utamanya adalah pada Sumber Daya Manusia nya, dimana saat error terjadi, langkah apa yang pemerintah ambil?, faktanya disaat masyarakat mengeluh melewati salah satu fungsi aplikasi yaitu pertanyaan dan pengaduan, masyarakat tidak mendapat respon atau feedback yang memuaskan dari admin.

Dalam implementasi berjalannya Aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor, masih mendapat banyak kritikan di platform Google Playstore, pada Apple Store aplikasi PBB Mobile tidak tersedia. PBB Mobile di Google Playstore mendapatkan rating 3.6

dari skala 1-5 dengan 10 ribu lebih pengunduh. Seiring berjalannya waktu, ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam aplikasi PBB Mobile, pada aplikasi Google Playstore, PBB Mobile mendapat banyak ulasan negatif, salah seorang warga Kabupaten Bogor berinisial HS, mengulas bahwa saat ia hendak mendaftar E-SPPT terdapat notifikasi 'Internal Error, hubungi admin YA'. Sehingga hal ini mengindikasikan pemanfaatan aplikasi PBB Mobile belum optimal dikarenakan sifatnya yang masih satu arah. Fungsi aplikasi yang terdapat didalamnya juga belum maksimal karena masih terdapat beberapa internal error saat mendaftar dan pengguna aplikasi diarahkan untuk menghubungi admin, tetapi disaat masyarakat menghubungi admin terdapat keluhan jika admin tidak merespon dengan baik. Untuk itu dilakukan penelitian berkaitan dengan pelaksanaan *Good governance* pada aplikasi PBB Mobile yang telah berjalan di Kabupaten Bogor. Masyarakat yang berharap tinggi kepada teknologi tersebut tentunya akan kecewa dengan ekpektasi tinggi mereka jika pemerintah tidak menanggapi permasalahan yang masyarakat rasakan dengan serius.

Perkembangan teknologi khususnya di pemerintahan yaitu E-Government tujuannya adalah untuk memudahkan tugas

pemerintah dan juga memberi kemudahan pada masyarakat untuk mengakses proses administrasi dengan lebih efektif dan efisien mempunyai banyak manfaat positif, akan tetapi perkembangan teknologi tersebut jika tidak didampingi oleh SDM pemerintah yang menguasai, maintenance dan merespon masyarakat dengan baik, maka teknologi tersebut tidak ada nilai gunanya.

B. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui faktor penghambat serta faktor pendorong penerapan prinsip-prinsip *good governance* di dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor tahun 2021

C. KERANGKA TEORI

Dalam penelitian ini untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance*, peneliti menggunakan konsep *good governance* oleh UNDP (*United Nations Development Programme*), Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik "*Good and Service*".(Lembaga Administrasi Negara 2000)

Sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) menunjukkan karakteristik *good governance* sebagai pelaksanaan otoritas administratif, politik, ekonomi dalam pengelolaan suatu negara pada semua tingkat kepada seluruh masyarakat untuk menyampaikan kepentingan, hak politik dan pemenuhan kewajiban. *Good governance* (Lotulung 2013) juga menjadi proses capaian keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan konsensus dari pemerintah, swasta dan masyarakat sebagai penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. UNDP membagi karakteristik *good governance* menjadi lima bagian yaitu :

1. *Participation*

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. *Rule of Law*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.

3. *Transparency*

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, transparansi menjadi elemen penting dalam karakter pemerintahan karena kepercayaan masyarakat dapat diperoleh. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dimonitor.

4. *Responsiveness*

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap "Stakeholders".

5. *Accountability*

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (civil society) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga "stakeholders". Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi. (Sedarmayanti 2004)

D. METODE

Jenis penelitian yang digunakan yakni metode kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor,

Jalan Raya Tegar Beriman No. 1, Pakansari, Cibinong, Pakansari, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16914, Indonesia. Di dalam penelitian ini, subjek yang dilibatkan yakni informan atau narasumber yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Beberapa subjek penelitian yang akan dilibatkan antara lain Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M, yang bertanggung jawab mengenai seluruh pelayanan administrasi perpajakan dan pengembangan aplikasi dalam aplikasi PBB Mobile serta masyarakat pengguna aplikasi PBB Mobile.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Langkah Awal Penyelenggaraan Penggunaan Aplikasi PBB Mobile

Pelayanan administrasi merupakan sebuah pelayanan yang berkaitan dengan pemberian dokumen dari pemerintah yaitu dokumen yang berkaitan dengan berbagai hal, dokumen tersebut dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kehidupannya seperti akta kelahiran ataupun E-KTP, dalam hal ini administrasi perpajakan, maka dokumen yang berkaitan adalah SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang). Dewasa ini perkembangan zaman melaju begitu

cepat, teknologi informasi dan komunikasi yang ikut berkembang pesat berperan sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat sehari-hari, dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor menerapkan pelayanan administrasi perpajakan secara dalam jaringan (daring) yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses administrasi perpajakan serta meningkatkan kualitas administrasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat.

Bentuk dari peningkatan kualitas pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor kepada masyarakat adalah dengan dibuatnya suatu inovasi berupa sistem pelayanan administrasi perpajakan berbasis dalam jaringan (daring) yaitu aplikasi PBB Mobile. Pembuatan inovasi aplikasi berbasis dalam jaringan (daring) ini bukan tanpa alasan, pada tahun 2020 seluruh dunia digemparkan oleh kasus pandemi Covid-19 yang melanda semua lini kehidupan mulai dari segi kesehatan, ekonomi, bahkan pendidikan. Indonesia merupakan salah satu negara yang terdampak, pemerintah memberikan

batasan-batasan kegiatan dan tindakan preventif untuk berusaha membendung penyebaran pandemi Covid-19 di Indonesia, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) merupakan salah satu dari banyak kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebarluasan pandemi Covid-19 dimana masyarakat wajib menerapkan social distancing dan dilarang membuat kerumunan, tidak hanya sampai disitu pemerintah juga membuat kebijakan mengenai sistem kerja dari rumah atau Work From Home (WFH).

Dengan segala kebijakan yang membatasi kegiatan diperkantoran maupun diluar rumah, maka kegiatan yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor menjadi terhambat, hal ini merupakan salah satu alasan yang mendasari untuk pemerintah Kabupaten Bogor menerapkan pelayanan administrasi perpajakan secara online. Aplikasi PBB Mobile diluncurkan oleh Bupati Bogor Ade Yasin pada 22 Desember 2021, aplikasi ini merupakan layanan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Bogor. Peluncuran aplikasi PBB Mobile yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah

(BAPPENDA) Kabupaten Bogor bertujuan untuk memudahkan akses pelayanan administrasi perpajakan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien.

2. Perkembangan Penggunaan Aplikasi PBB Mobile

Pemerintahan Indonesia yang ada di berbagai wilayah wajib memberikan pelayanan publik yang didalamnya terdapat pelayanan administrasi yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Hal ini berlandaskan atas dasar hukum Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pelayanan publik. Pada dasarnya administrasi sendiri berfungsi untuk mengolah data, data yang sudah terkumpul dikelola oleh pemerintah setempat untuk diberikan kepada masyarakat agar masyarakat dapat menjalankan kegiatan sehari-hari dengan lancar. Data tersebut yang telah diberikan kepada pihak-pihak terkait diberikan secara sistematis, pengelolaan ini alangkah lebih baik jika memanfaatkan sistem electronic government. Dengan adanya pemanfaatan electronic government maka pemerintah diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan administrasi saat

memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Aplikasi PBB Mobile merupakan salah satu sistem aplikasi pelayanan administrasi perpajakan yang ada di Kabupaten Bogor yang memanfaatkan sistem electronic government. Aplikasi ini menerapkan pelayanan berbasis dalam jaringan (daring) atau secara online, yang mana masyarakat Kabupaten Bogor dapat mengakses pelayanan administrasi perpajakan lewat handphone atau gadget yang mereka miliki kapanpun dan dimanapun. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang dapat digunakan oleh masyarakat, pada awal memasuki halaman aplikasi, masyarakat harus mendaftar pada menu “Registrasi E-SPPT” agar masyarakat dapat memiliki akun sendiri yang nantinya akan mempermudah pada saat login, proses pendaftaran ini tentunya sangat mudah karena masyarakat hanya perlu memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP), Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama, Email, Nomor Telepon, Password, lalu mengupload berkas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), dan surat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), atau Surat Tanda Terima Setoran (STTS) jika

sudah melunasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), lalu menekan tombol Submit. Apabila masyarakat sebelumnya telah memiliki akun PBB Mobile maka masyarakat hanya perlu menekan tombol profil dengan mengisi NIK dan mengisi kata kunci (password) sesuai keinginan masyarakat, lalu menekan tombol Login.

Pelayanan yang terdapat di aplikasi PBB Mobile merupakan pelayanan administrasi perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2). Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik. Hal ini juga bertujuan agar wajib pajak dapat dengan mudah menyimpan SPPT dengan mudah dan mencegah terjadinya kehilangan SPPT. Penyampaian SPPT Elektronik ini akan disampaikan pada email masing-masing wajib pajak yang sudah terdaftar. Penyampainnya akan disamakan dengan SPPT PBB yang di cetak massal. Komitmen Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) selaku penanggung jawab di bidang perpajakan yang ada di Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam mengembangkan aplikasi PBB Mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan, data yang masuk dijaga dengan adanya konsultan

IT dari pihak ketiga yang menjamin mutu keamanan data didalam server yang dimana data terus menerus masuk dan tersimpan agar timbul rasa aman dari masyarakat ketika memakai aplikasi ini, karena hal ini berkaitan dengan data-data masyarakat yang rawan atas terjadinya pembobolan, apabila tidak dilengkapi dengan keamanan yang ketat maka dapat dengan mudah disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

3. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Aplikasi PBB Mobile Oleh Pemerintah Kabupaten Bogor

Aktor-aktor yang terlibat didalam good governance pasti memiliki kepentingannya masing-masing, oleh karena itu pemerintah selaku pembuat kebijakan harus melibatkan semua pihak jika ingin memproses suatu kebijakan agar tidak merugikan satu pihak, proses pembuatan kebijakan harus memikirkan bagaimana aksesibilitas masyarakat dan dampak kebijakan tersebut terhadap masyarakat luas, serta sejauh mana keterlibatan sektor swasta bisa bekerja sama membantu implementasi suatu kebijakan agar kebijakan tersebut tepat sasaran, pelaksanaan kebijakan yang berlandaskan kekuasaan berbanding terbalik dengan konsep good governance, hal

tersebut hanya akan membuat pemerintahan yang berjalan tidak akan dipercaya oleh masyarakat.

- **Prinsip Partisipasi (Participation)**

Partisipasi adalah salah satu bagian dari prinsip-prinsip good governance, yang dimaksud dengan partisipasi disini adalah keterlibatan seluruh warga masyarakat dari kalangan manapun tanpa terkecuali dalam menjalankan suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah sebagai penyelenggaraan pemerintahan daerah, contoh dari keterlibatan yang dimaksud disini adalah dengan masyarakat ikut terlibat dalam pengambilan keputusan secara langsung maupun tidak langsung, dimana pemerintah sebagai wakil dari masyarakat dan mewakili kepentingan masyarakat itu sendiri, partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara.

Berdasarkan konsep Good Governance dari UNDP, partisipasi adalah dengan melibatkan seluruh Warga Negara dengan hak yang sama dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun diwakili kepenringannya oleh institusi. Dalam hal penggunaan aplikasi PBB Mobile Pemerintah Kabupaten Bogor melibatkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat yang

menggunakan aplikasi PBB Mobile bertujuan untuk mendapatkan pelayanan administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien yang diberikan pemerintah kepada masyarakat Kabupaten Bogor.

Pemerintah Kabupaten Bogor melalui sosial media Instagram dan youtube nya yang bernama @bappenda_kabbogor mensosialisasikan mengenai aplikasi PBB Mobile dengan tema podcast yang berjudul “Podcast Perdana BAPPENDA Eps 1.” Dengan pengisi acara yaitu Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M, selaku Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, serta Mas Aji sebagai subkoordinator pengolahan sistem informasi dengan tema BAGASI (Bappenda Berbagi Informasi) yang membahas bukan hanya tentang aplikasi PBB Mobile saja, tetapi membahas seputar pendapatan daerah dan pajak daerah, video podcast yang mensosialisasikan aplikasi PBB Mobile ini diposting pada 7 Juli, 2022. Ditengah-tengah merebaknya kasus Covid-19 Pemerintah Kabupaten Bogor mempunyai solusi cara mensosialisasikan inovasi barunya yaitu aplikasi PBB Mobile dengan melakukan sosialisasi melalui sosial media. Hasil wawancara dengan dua informan dan data berkaitan dengan prinsip partisipasi didalam good governance menurut UNDP yaitu

partisipasi adalah dengan melibatkan seluruh Warga Negara dengan hak yang sama dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun diwakili kepentingannya oleh institusi, maka dengan permasalahan yang ada kemudian membuktikan bahwa prinsip partisipasi menurut UNDP berjalan dengan buruk, dikarenakan masyarakat kurang begitu menyadari adanya aplikasi PBB Mobile sehingga untuk mengurus pelayanan administrasi perpajakan masih dengan cara datang langsung ke kantor pajak terdekat, dan masyarakat yang belum terkena cakupan sosialisasi akan adanya aplikasi ini tidak bisa merasakan fitur-fitur dan manfaat yang diberikan aplikasi ini.

- **Prinsip Supremasi Hukum (Rule of Law)**

Menurut UNDP konsep supremasi hukum pada good governance merupakan kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Pembuatan aplikasi PBB Mobile bersasarkan atas Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang bertujuan agar terpenuhinya berbagai kebutuhan pelayanan yang didasari atas peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi warga negara,

penduduk, barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. (“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.) Serta Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD), Presiden Joko Widodo mengamanatkan implementasi elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (ETPD), yang bertujuan untuk mempercepat implementasi digitalisasi transaksi keuangan daerah. Oleh karena itu aplikasi dibuat berlandaskan hukum dan diaplikasikan dengan sebenar-benarnya. Prinsip supremasi hukum didalam penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dalam melakukan pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat harus terpenuhi, terkait hal ini terdapat banyak masyarakat yang menyatakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan baik. Berdasarkan atas Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang bertujuan agar terpenuhinya berbagai kebutuhan pelayanan yang didasari atas peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi warga negara,

penduduk, barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. (“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.)

Menurut data dari BPS, Realisasi Pendapatan di Kabupaten Bogor tahun 2021 dengan total jumlah 11.969,38 M, dan Realisasi Belanja Pemerintah di Kabupaten Bogor tahun 2021 dengan total jumlah 8 659,10 M, maka diperoleh surplus sebesar 331,028 M, akan tetapi , Dari hasil wawancara dengan pemerintah, masyarakat Kabupaten Bogor dan temuan pada Google Play Store, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip supremasi hukum good governance maka Pemerintah Kabupaten Bogor belum melakukan pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan dengan maksimal. Dikarenakan penelitian ini membatasi konsep prinsip-prinsip good governance yang fokus pada aspek pelayanan publik maka jika berkaitan dengan prinsip good governance oleh UNDP didalam prinsip supremasi hukum yang harus ditegakkan dengan adil dan harus dipatuhi, oleh karena itu gambar dan data diatas menjelaskan bahwa prinsip ini tidak berjalan dengan baik.

- **Prinsip Transparansi
(Transparency)**

Secara konsep transparansi adalah sebuah penyebaran data atau informasi secara bebas dan dapat diakses oleh pihak yang bersangkutan, proses pemerintahan yang berjalan harus menyediakan informasi yang terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkaitan dan berkepentingan. Informasi yang diberikan harus jelas dan terperinci agar semua pihak paham apa maksud dan kandungan yang ada didalam informasi yang diberikan tersebut, oleh karena itu prinsip transparansi ini sangat penting membantu stakeholders dalam memperoleh data sesuai dengan fakta yang ada, stakeholders juga mampu untuk menilai baik atau buruknya kinerja pemerintah sesuai dengan informasi yang telah diberikan, hal ini harus diterapkan secara maksimal di setiap aspek pemerintahan pada masing-masing daerah. Berdasarkan konsep prinsip good governance yang dipaparkan oleh UNDP, transparansi adalah merupakan kebebasan arus informasi yang berjalan, informasi dapat diterima secara langsung oleh pihak yang membutuhkan, informasi yang diberikan nantinya dapat dipahami dan dipantau.

Berkaitan dengan penggunaan aplikasi PBB Mobile, terdapat dokumen pelaporan administrasi perpajakan atau Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang bermedia elektronik (e-SPPT) dan bisa diakses oleh masyarakat, sehingga aplikasi ini menerapkan prinsip transparansi.

Aplikasi ini memiliki cakupan menu berupa PBB Online, Registrasi, Formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), Formulir LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik.

Dari hasil wawancara dengan pihak pemerintah serta hasil temuan komentar masyarakat mengenai pengalaman selama mereka memakai aplikasi PBB Mobile diatas maka dapat disimpulkan bahwasanya pemberian pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile sudah cukup optimal, karena berdasarkan konsep prinsip good governance yang dipaparkan oleh UNDP, transparansi adalah merupakan kebebasan arus informasi yang berjalan, informasi dapat diterima secara langsung oleh pihak yang membutuhkan, informasi yang diberikan nantinya dapat dipahami dan dipantau, maka permasalahan

yang ada pada gambar diatas menggambarkan bahwa proses informasi yang berkaitan dengan registrasi, login, serta kinerja pelayanan administrasi perpajakan sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya, akan tetapi transparansi hanya sebatas kemudahan untuk wajib pajak saja, transparansi berupa data penerimaan pajak tahun lalu, dan untuk apa saja pajak tersebut dipakai tidak tersedia pada laman aplikasi PBB Mobile, tentunya masyarakat akan lebih nyaman dalam membayar pajak jika masyarakat mengetahui data real yang diberikan pemerintah langsung melalui aplikasi PBB Mobile mengenai dipakai untuk apa saja Pajak Bumi dan Bangunan yang mereka bayarkan, perbandingan data penerimaan dan realisasi pajak pada tahun lalu dan pada tahun mereka membayar pajak tersebut.

- **Prinsip Akuntabilitas (Accountability)**

Berdasarkan konsep good governance oleh UNDP, akuntabilitas merupakan tugas pembuat keputusan dalam pemerintahan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga yang bersangkutan (stakeholders) dengan keputusan tersebut. Sementara pembuatan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor bertujuan

untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan di Kabupaten Bogor sehingga aplikasi ini merupakan bentuk dari tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Bogor kepada masyarakat agar pelayanan administrasi perpajakan yang ada di wilayah Kabupaten Bogor berjalan dengan maksimal.

Berbeda dengan pendapat yang dikemukakan oleh informan dari pemerintah, terdapat beberapa kritikan akibat ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna aplikasi ini. Hal ini berdasarkan atas penilaian masyarakat Kabupaten Bogor dalam Google Play Store yang memberikan nilai 3.1 dari nilai keseluruhan 5.0 untuk aplikasi PBB Mobile, mayoritas memberikan penilaian 1 dan 5 bintang, hal ini menandakan rendahnya nilai dari masyarakat terhadap aplikasi PBB Mobile.

Mayoritas masyarakat yang memberikan satu bintang menandakan bahwa aplikasi ini mendapatkan respon yang kurang baik untuk aplikasi ini ditengah masyarakat pengguna aplikasi, selain penilaian yang kurang baik, komentar-komentar masyarakat mengenai aplikasi ini yang terdapat pada Google Play Store yaitu pada saat selesai login NIK salah satu masyarakat tidak terdaftar pada aplikasi, maupun tidak sampainya data yang

seharusnya dikirimkan ke email pengguna menandakan aplikasi masih terdapat error dan server yang belum berkualitas serta mengalami kendala.

Dari hasil wawancara dengan pemerintah, masyarakat Kabupaten Bogor dan temuan pada Google Play Store, serta fasilitas yang tersedia, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile tidak berjalan dengan baik, masih ditemukan beberapa masalah dengan pengguna aplikasi yang membuat pengguna belum merasakan manfaat dari aplikasi ini, dengan adanya permasalahan seperti ini, berbanding terbalik pernyataan pemerintah sebagai pihak yang membuat aplikasi PBB Mobile dengan pernyataan pembaruan sistem dan data yang direquest oleh masyarakat sebagai user langsung diberikan.

Hal ini jika dikaitkan dengan konsep prinsip akuntabilitas didalam good governance oleh UNDP, akuntabilitas merupakan tugas pembuat keputusan dalam pemerintahan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga yang bersangkutan (stakeholders), masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari tujuan utama pembuatan aplikasi PBB Mobile ini yaitu untuk mewujudkan

pelayanan administrasi perpajakan yang memberikan kemudahan bagi penggunanya, klaim pemerintah bahwa aplikasi bersifat real-time dan dukungan fasilitas yang baik dan maksimal tidak serta merta membuat pengaplikasiannya otomatis berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan, walaupun aplikasi dapat diakses 24 jam, akan tetapi jika server aplikasi berjalan dengan buruk, maka aplikasi tersebut tidak akan menghasilkan manfaat apapun, hal ini kemudian membuktikan bahwa prinsip akuntabilitas tidak diterapkan dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

- **Prinsip Daya Tanggap
(Responsiveness)**

Prinsip daya tanggap (responsiveness) sendiri adalah upaya optimalisasi yang diberikan pemerintah dalam memberikan feedback jika diminta oleh pihak-pihak yang memiliki kepentingan seperti lembaga-lembaga swasta termasuk juga masyarakat, hal ini termasuk kedalam pelayanan administrasi yang diberikan. Berdasarkan konsep prinsip good governance yang dipaparkan oleh UNDP, daya tanggap adalah peran lembaga-lembaga dalam memberikan respon dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada setiap pihak yang berkepentingan (stakeholders).

Pemerintah Kabupaten Bogor membuat aplikasi PBB Mobile yang bersifat dalam jaringan (daring) untuk memudahkan masyarakat memproses pelayanan administrasi perpajakan ditengah-tengah meluasnya pandemi Covid-19 serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Pernyataan yang disampaikan masyarakat senada dengan apa yang disampaikan oleh Informan yang berasal dari Pemerintah, Pemerintah berpendapat jika telah memberikan pelayanan terbaiknya dan merespon masyarakat dengan baik dan bersifat real time kepada pengguna aplikasi PBB Mobile. Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat, apabila dikaitkan dengan konsep prinsip good governance yang dipaparkan oleh UNDP, daya tanggap adalah peran lembaga-lembaga dalam memberikan respon dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada setiap pihak yang berkepentingan (stakeholders), yang didalam hal ini masyarakat merupakan pihak yang berkepentingan (stakeholders).

Maka dari hasil wawancara dengan informan yang berasal dari pemerintah dan informan yang berasal dari masyarakat, pemerintah sudah menjalankan prinsip daya tanggap dengan baik karena pemerintah berpendapat bahwa telah melakukan respon

dengan baik serta masyarakat telah merasakan manfaat langsung dari responsivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi PBB Mobile karena merasa puas serta telah merasakan baiknya penerapan prinsip daya tanggap dari penggunaan aplikasi PBB Mobile.

4. Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor

- Faktor Pendorong

1. Dukungan dari Pemerintah Pusat dan DPRD

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) harus disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), maka anggaran pengembangan dan pemeliharaan aplikasi PBB Mobile sudah didukung dan diberikan oleh DPRD, dengan begitu pemerintah setempat dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bogor memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan dan memelihara aplikasi PBB Mobile dan menggunakan anggaran yang telah didukung dan diberikan DPRD secara bijak.

2. Mempermudah Pelayanan Administrasi

Perpajakan Ditengah Pandemi Covid-

Pelayanan administrasi perpajakan ini dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor selaku badan yang bertugas mengurus pendapatan dalam hal ini perpajakan di Kabupaten Bogor. Berkaitan dengan pelayanan administrasi perpajakan secara dalam jaringan (daring) atau online, pandemi Covid-19 yang menimpa bukan hanya Indonesia tetapi juga dunia memberikan dampak yang cukup besar dalam hal pelayanan administrasi perpajakan, pada awalnya pemerintah setempat melalui kebijakan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Bogor nomor 54 tahun 2021 tentang pemberian Penghapusan Sanksi Administratif Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB P2) saja, tetapi pelayanan administrasi perpajakan masih dengan sistem tatap muka (datang ke kantor pajak terdekat), setelah semakin parahnya pandemi Covid-19 yang memberikan dampak cukup besar, diciptakanlah sebuah aplikasi bernama PBB Mobile yang berbasis dalam jaringan (daring) atau online demi menghindari adanya kerumunan dan antrian panjang di kantor-kantor pajak pada wilayah Kabupaten Bogor.

3. Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Teknologi Yang Memadai

Aplikasi PBB Mobile selain tujuan awal pembentukannya menjadi aplikasi yang memudahkan pelayanan administrasi perpajakan, juga pemerintah menyatakan bahwa pada awal pembentukannya masyarakat dilibatkan dalam tahap penggalian ide awal, hal ini tentu membuat masyarakat merasa dilibatkan dan merasa aspirasinya didengar oleh pemerintah, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Pemerintah yang bekerja dengan sepenuh hati akan membuat masyarakat sebagai pemangku kedaulatan merasa dirinya diwakilkan oleh kebijakan dan keputusan yang dibuat atas dasar kepentingan masyarakat luas, selain itu pemerintah harus adil dalam membuat suatu keputusan karena keputusan yang diambil menyangkut kepentingan banyak pihak. Dalam rangka pemenuhan pelayanan administrasi perpajakan, Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor sudah cukup baik dalam mengambil langkah pembuatan aplikasi PBB Mobile, karena selain masyarakat memperoleh peningkatan kualitas pelayanan administrasi perpajakan yang sekarang berbasis online, pemerintah juga terbantu karena dipermudah dalam

melayani masyarakat, dengan adanya aplikasi tersebut, diharapkan bukan hanya masyarakat saja yang diuntungkan akan tetapi pemerintah sebagai pemberi layanan dalam segi produktivitas dan kinerja meningkat

- Faktor Penhambat

1. Server Aplikasi Yang Belum Berjalan Dengan Optimal

Server memiliki peran penting didalam keberjalanan aplikasi PBB Mobile yang membutuhkan internet untuk mengaksesnya, akan tetapi jika melihat review atau ulasan didalam Google Play Store oleh masyarakat dimana masyarakat mayoritas mengeluhkan permasalahan server yang didalamnya terdapat masalah seperti susahnya akses login akun dan reset password yang bisa dikenali sebagai bug dan internal error dari aplikasi ini sendiri, membuat masyarakat menilai bahwa adanya aplikasi PBB Mobile ini kurang bermanfaat dan tidak bekerja secara optimal karena dianggap tidak dapat menyelesaikan masalah pelayanan administrasi publik yang ada. Rendahnya kualitas server karena masih banyak persoalan yang kerap terjadi ditengah pengguna aplikasi ini membuat server yang belum berjalan secara optimal

menjadi faktor penghambat aplikasi ini untuk digunakan oleh masyarakat.

2. Kurangnya Sosialisasi Aplikasi PBB Mobile Kepada Masyarakat

bahwa sosialisasi memegang peranan besar yang mempengaruhi angka partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini, sebenarnya sudah cukup banyak masyarakat yang telah menggunakan aplikasi PBB Mobile ini, sebagaimana data yang didapatkan dari Google Play Store dimana aplikasi ini sudah mencapai 10 ribu lebih pengunduh. Akan tetapi masih banyak juga masyarakat yang belum mengetahui akan adanya aplikasi ini, dibuktikan dari wawancara kepada informan dari masyarakat sebelumnya jika rekan kerja dan teman mereka tidak mengetahui adanya aplikasi ini, sosialisasi yang dilakukan seperti yang sudah dibahas pada sub 3.2 bagian prinsip partisipasi, sosialisasi dilakukan hanya di sosial media saja, menjadikan sosialisasi salah satu faktor penghambat didalam keberjalanan aplikasi ini.

3. Respon Masyarakat Terhadap Aplikasi PBB Mobile Yang Buruk

Dalam keberjalanan penggunaan aplikasi PBB Mobile, banyak masyarakat yang memberikan respon buruk terhadap aplikasi

ini, dibuktikan dengan banyaknya temuan komentar negatif dari masyarakat mengenai sulitnya mengoperasikan aplikasi hingga data yang diperoleh dari Google Play Store dimana aplikasi ini hanya mendapatkan rating sebesar 3.1 yang menandakan jika aplikasi ini belum berjalan secara optimal.

Hal ini kemudian termasuk kedalam faktor penghambat penggunaan aplikasi PBB Mobile dan mengharuskan pemerintah sebagai pemberi layanan administrasi perpajakan memperbaiki hal-hal yang diaspirasikan oleh masyarakat agar tujuan awal pembentukan aplikasi ini yaitu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi perpajakan tercapai.

F. KESIMPULAN

1. Dalam keberjalanan penggunaan aplikasi PBB Mobile masih banyak ditemukan permasalahan didalamnya. Jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip dalam konsep good governance menurut UNDP, Pemerintah sudah melaksanakan prinsip transparansi dan daya tanggap dengan baik, pada prinsip transparansi, aplikasi ini telah menyediakan data real pada menu berupa PBB Online, Registrasi, Formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), Formulir LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan

Objek Pajak). Hal ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada prinsip transparansi, yaitu terletak pada belum tersedianya data penerimaan pajak tahun lalu, untuk apa saja Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dibelanjakan (realisasi), hal-hal tersebut belum tersedia pada laman aplikasi PBB Mobile, tentunya masyarakat akan lebih nyaman dalam membayar pajak jika masyarakat mengetahui data real yang diberikan pemerintah langsung melalui aplikasi PBB Mobile. Selanjutnya pada prinsip daya tanggap, Pernyataan yang disampaikan masyarakat senada dengan apa yang disampaikan oleh Informan yang berasal dari Pemerintah, apabila dikaitkan dengan konsep prinsip good governance yang dipaparkan oleh UNDP, daya tanggap adalah peran lembaga-lembaga dalam memberikan respon dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada setiap pihak yang berkepentingan (stakeholders), yang didalam hal ini masyarakat merupakan pihak yang berkepentingan (stakeholders), maka dari hasil wawancara dengan informan yang berasal dari pemerintah dan informan yang berasal dari masyarakat, pemerintah

sudah menjalankan prinsip daya tanggap dengan baik.

2. Bertolak belakang dengan prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum yang buruk, dalam prinsip partisipasi dimana jumlah keseluruhan Wajib Pajak sebesar 38.966, sedangkan data yang tersedia dalam aplikasi Google Play memperlihatkan bahwa aplikasi PBB Mobile hanya mempunyai 10.000 lebih pengunduh, jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang berjumlah 38.966, 10.000 pengunduh hanya sebesar 25% saja, hal ini mengindikasikan bahwa prinsip partisipasi berjalan buruk, lalu pada prinsip akuntabilitas, masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari tujuan utama pembuatan aplikasi PBB Mobile ini yaitu untuk mewujudkan pelayanan administrasi perpajakan yang memberikan kemudahan bagi penggunanya, klaim pemerintah bahwa aplikasi bersifat real-time dan dukungan fasilitas yang baik dan maksimal tidak serta merta membuat pengaplikasiannya otomatis berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan, walaupun aplikasi dapat diakses 24 jam, akan tetapi jika server aplikasi berjalan dengan buruk, maka aplikasi tersebut tidak akan menghasilkan manfaat apapun, hal ini kemudian membuktikan bahwa prinsip akuntabilitas tidak diterapkan dengan baik

oleh Pemerintah Kabupaten Bogor. Yang terakhir prinsip supremasi hukum dalam hal ini mengacu Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pelayanan publik, walaupun data realisasi pendapatan dan realisasi belanja pemerintah di Kabupaten Bogor pada tahun 2021 mengalami surplus, akan tetapi penilaian masyarakat pada aplikasi Google Play tidak bisa dipandang sebelah mata, maka prinsip supremasi hukum tidak dijalankan dengan baik karena masih terdapat banyak kekurangan.

3. Terdapat beberapa faktor pendorong dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor ini, yaitu : (1) Dukungan dari pemerintah pusat dan DPRD terkait anggaran pembuatan dan pengelolaan aplikasi, (2) Mempermudah pelayanan administrasi perpajakan ditengah kasus Pandemi Covid-19 dengan transisi dari pelayanan administrasi offline berubah menjadi pelayanan administrasi online, (3) Sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang maksimal dan berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, terdapat juga beberapa faktor yang menjadi penghambat penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor ini, yaitu : (1)

Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi kepada masyarakat, (2) Server aplikasi yang belum berjalan secara optimal, (3) Respon buruk dari masyarakat terhadap aplikasi PBB Mobile.

G. SARAN

Saran yang menjadi rekomendasi peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu memaksimalkan penggunaan aplikasi PBB Mobile kepada seluruh masyarakat yang termasuk Wajib Pajak di Kabupaten Bogor, termasuk masyarakat yang tidak mengerti perkembangan teknologi saat ini sehingga mereka tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi PBB Mobile. Langkah yang disarankan adalah dengan melakukan sosialisasi ulang bagi masyarakat yang kurang mengerti perkembangan teknologi, hal ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan administrasi perpajakan dengan partisipasi masyarakat yang merata.

2. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu untuk memperbaiki berbagai masalah yang ada disaat masyarakat menggunakan aplikasi PBB Mobile ini, Permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi PBB Mobile belum mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas atau pertanggungjawaban

pembuat kebijakan, dalam hal ini aplikasi yang baik di Kabupaten Bogor, sehingga pemerintah harus segera mengevaluasi dan berbenah dengan cara bercermin dari keluhan dan kritikan masyarakat Kabupaten Bogor agar dapat memenuhi pelayanan administrasi perpajakan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip good governance yang baik di Kabupaten Bogor.

3. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu untuk mengembangkan aplikasi PBB Mobile, pengembangan tersebut tentu saja dari segi server aplikasi yang seringkali mengalami error, oleh karena itu prinsip supremasi hukum dimana Pemerintah Kabupaten Bogor belum melakukan pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan dengan maksimal. Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor perlu menjaga dan meningkatkan kualitas server aplikasi PBB Mobile agar menjadi aplikasi yang nyaman digunakan oleh masyarakat dan kedepannya mengurangi permasalahan yang ada serta masyarakat dapat dengan maksimal mendapatkan pelayanan administrasi perpajakan yang berkualitas sesuai dengan tujuan mulia Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

“INOVASI : E-PBB KABUPATEN

BOGOR – Badan Pengelolaan
Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.”
n.d. Accessed March 31, 2023.
<https://bappenda.bogorkab.go.id/inovasi-e-pbb-kabupaten-bogor/>.

Lembaga Administrasi Negara. 2000.

“Akuntabilitas Dan Good Governance
Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas
Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).”
In , 5. Jakarta: Badan Pengawasan
Keuangan dan Pembangunan.

Lotulung, Paulus Effendie. 2013. “Hukum
Tata Usaha Negara Dan Kekuasaan.” In
Hukum Tata Negara, edited by Paulus
Effendie. Lotulung, 37. Jakarta:
Salemba Humanika.

Sedarmayanti. 2004. “Good Governance
(Kepemerintahan Yang Baik).” In
*Membangun Sistem Manajemen
Kinerja Guna Meningkatkan
Produktivitas Menuju Good
Governance (Kepemerintahan Yang
Baik)*, 7. Bandung: CV. Mandar Maju.

“Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.” n.d.