

IMPLEMENTASI INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (SIMPEL-PBB) BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN PEKALONGAN

Agus Satrio Utomo¹, Pratiwi Tedjo², Suyanti³

FISIP UNTAG SEMARANG Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang,
Jawa Tengah, Indonesia,

email; kertati@yahoo.com

Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang

Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

email: agussatrio1978@gmail.com¹, pratiwi-tedjo@untagsmg.ac.id², suyanti@untagsmg.ac.id³

Abstrak

Pengelolaan data dan pelayanan informasi data tentang pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu tugas dari Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan yang sepenuhnya harus berorientasi pada kepentingan wajib pajak, sehingga dari waktu ke waktu harus selalu ditingkatkan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan maka sangat dirasa penting untuk membuat terobosan dengan menggunakan teknologi informasi dimana dibuat suatu sistem yang dapat mengelola data sekaligus memberi informasi yang bisa diakses langsung secara interaktif oleh wajib pajak. System tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan PBB atau disebut juga SIMPEL-PBB, diharapkan akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan data dan Informasi Pajak Bumi dan Bangunan. Locus Penelitian pada BPKB Kabupaten Pekalongan dengan hasil penelitian menunjukkan dengan adanya SIMPEL PBB dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada wajib pajak yang efisien, efektif dan meningkatkan kinerja operasional pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan bagi wajib pajak.

Katakunci : Pajak Bumi Bangunan, SIMPEL PBB, Pajak, Kabupaten Pekalongan, BPKD

Abstract

Data management and data information services on land and building taxes is one of the tasks of the Pekalongan Regency Regional Financial Management Agency which must be fully oriented to the interests of taxpayers, so that from time to time it must always be improved. With regard to service quality, it is very important to make a breakthrough using information technology where a system is created that can manage data while providing information that can be accessed directly interactively by taxpayers. The system is the United Nations Service Management Information System or also called SIMPEL-PBB, which is expected to simplify and speed up the process of data service and Land and Building Tax Information. Locus of research at BPKB Pekalongan Regency with research results showing that the existence of SIMPEL PBB can improve the quality of public services to taxpayers that are efficient, effective and improve the operational performance of Land and Building Tax services for taxpayers.

Keywords : Land and Building Tax, SIMPEL PBB, Tax, Pekalongan District, BPKD

PENDAHULUAN

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Pekalongan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. BPKD merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah di bidang keuangan dan aset Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. BPKD mempunyai tugas melaksanakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam perjalanannya BPKD Kabupaten Pekalongan dituntut untuk memberikan pelayanan prima seiring perkembangan teknologi yang pesat saat ini.

Perkembangan teknologi informasi perlu disikapi dengan arif bijaksana. Terkait dengan program system informasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan peluang yang strategis dengan memanfaatkan berbagai fitur yang ada. Kelemahan di lapangan terkait dengan proses pelayanan secara manual perlu untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik guna meningkatkan layanan pemerintah. Sebelum adanya system informasi pelayanan pajak bumi dan bangunan (SIMPEL-PBB) pelayanan pajak bumi dan bangunan cenderung bersifat personal (tatap muka). Semisal petugas mendatangi ataupun didatangi calon wajib pajak dan penjelasan teknis mengenai pembayaran kemudian dilakukan pencatatan dan pelaporan. Meskipun teknik ini sudah teruji baik, namun perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, berkualitas dan terintegrasi. Tujuannya tiada lain untuk mendorong peningkatan pelayanan dengan standar yang lebih baik dan berkualitas sesuai dengan cita-cita reformasi birokrasi yang ada saat ini.

Pemerintah Kabupaten Pekalongan mengembangkan aplikasi digital dalam rangka mendukung reformasi birokrasi, yaitu system informasi pelayanan pajak bumi dan bangunan (SIMPEL-PBB) pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah. Pengelolaan data dan pelayanan informasi data tentang pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu tugas dari Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan yang sepenuhnya harus berorientasi pada kepentingan wajib pajak, sehingga dari waktu ke waktu harus selalu ditingkatkan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan maka sangat dirasa penting adanya terobosan dengan menggunakan teknologi informasi dimana dibuat suatu system yang dapat mengelola data sekaligus memberi informasi yang bisa diakses langsung secara interaktif oleh wajib pajak. System tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan PBB atau disebut juga SIMPEL-PBB, diharapkan akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan data dan Informasi Pajak Bumi dan Bangunan. (1)

Selama tahun 2021 SIMPEL PBB telah melayani 392 pelayanan pajak bumi. Dengan adanya SIMPEL PBB membantu pihak wajib pajak terutama dalam mendapatkan Informasi seputar Pajak Bumi dan Bangunan, memberikan pelayanan Secara Langsung (online) terkait Data Pajak Bumi dan Bangunan, menghasilkan kecepatan dan kemudahan dalam hal pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, menghasilkan

basis data yang akurat atas Jenis jenis Informasi Pajak Seperti Wajib Pajak Baru, Mutasi Pajak, dan menghasilkan tertib administrasi Pajak Bumi dan Bangunan.(2)

Adanya SIMPEL PBB yang terintegrasi untuk pengelolaan penerimaan daerah diharapkan memberikan kemudahan kepada wajib pajak, wajib bayar, dan wajib setor agar semua setoran dapat diaplikasikan dengan lebih praktis, cepat dan aman melalui inovasi system yang telah dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Pekalongan.

Dengan adanya penggunaan teknologi SIMPEL PBB tercipta peluang yang cukup tinggi dalam mengatasi permasalahan pembayaran PBB. Pengembangan teknologi informasi yang dapat diakses secara bebas terbatas oleh masyarakat, dapat menjadi salah satu solusi dalam mengatasi permasalahan pembayaran PBB di Kabupaten Pekalongan sehingga adanya peningkatan pelayanan publik.

Tujuan tulisan ini adalah mendeskripsikan faktual kondisi dan situasi SIMPEL PBB di Kabupaten Pekalongan dengan mengkaji implementasi inovasi teknologi SIMPEL PBB yang telah digunakan oleh masyarakat secara bebas dan terbatas.

METODOLOGI

Metode dalam penulisan jurnal ini antara lain dengan melakukan observasi dan kajian pustaka. Observasi yang dimaksud antara lain dengan turun ke lapangan secara langsung untuk melihat berbagai tentang SIMPEL PBB dan mendiskusikan dengan beberapa pelaku pengguna system tersebut serta masyarakat secara umum. Untuk memformulasi hasil kajian lapangan, digunakan beberapa literatur guna memperkuat temuan lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kerangka Pemikiran

Model merupakan sebuah bentuk logika matematis yang memproyeksikan bahasa formal dan interpretasi dengan suatu bentuk atau simbol tertentu.(3)

Dengan model, bahasa dan interpretasi atas fenomena dapat disederhanakan sehingga lebih mudah untuk dipahami. Permodelan dalam tulisan ini fokus pada implementasi inovasi aplikasi SIMPEL PBB yang dapat digunakan untuk masyarakat.

Pengembangan inovasi pembayaran PBB, dari sisi permintaan (*demand side*) dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Pekalongan sesuai dengan makna reformasi birokrasi poin ke 5, yaitu : Merevisi dan membangun berbagai regulasi, memodernkan berbagai kebijakan dan praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah, dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma dan peran baru

Model SIMPEL PBB meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada wajib pajak yang efisien, efektif dan meningkatkan kinerja operasional pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan bagi wajib pajak, meningkatkan ketersediaan data dan informasi yang cepat dan akurat untuk

pengambilan keputusan oleh Pimpinan Kabupaten Pekalongan beserta jajarannya dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pekalongan khususnya di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan melalui penerapan teknologi informasi yang mengikuti perkembangan jaman.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada wajib pajak yang efisien, efektif dan meningkatkan kinerja operasional pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan bagi wajib pajak.

Meningkatkan ketersediaan data dan informasi yang cepat dan akurat untuk pengambilan keputusan oleh Pimpinan Kabupaten Pekalongan beserta jajarannya.

Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pekalongan khususnya di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan melalui penerapan teknologi informasi yang mengikuti perkembangan jaman.

B. Perlunya perubahan baik individu maupun organisasi

Manajemen perubahan adalah upaya yang dilakukan untuk mengelola akibat-akibat yang ditimbulkan karena terjadinya perubahan dalam organisasi. Perubahan dapat terjadi karena sebab-sebab yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut. Perubahan organisasi adalah perubahan yang terjadi pada pelaku organisasi, struktur organisasi dan teknologi dalam suatu organisasi dalam rangka mengarah keefektifan. Perubahan terjadi karena lingkungan yang tidak bebas dari ketidakpastian dan perubahan bersifat pasti agar dapat tetap memiliki eksistensi dan dapat bertahan (4).

Perubahan mempunyai manfaat bagi kelangsungan hidup suatu organisasi, tanpa adanya perubahan maka dapat dipastikan bahwa usia organisasi tidak akan bertahan lama. Perubahan bertujuan agar organisasi tidak menjadi statis melainkan tetap dinamis dalam menghadapi perkembangan jaman yang disertai dengan kemajuan teknologi.

Sondang P. Siagian (1998) dalam Hidayati (2012), menjelaskan bahwa tujuan utama dari terjadinya perubahan adalah untuk meningkatkan kemampuan organisasi dari setiap dan semua orang di dalam organisasi yang pada gilirannya memang biasanya tercermin dalam peningkatan kemampuan organisasi sebagai keseluruhan.

Perubahan organisasi diperlukan dengan tujuan :Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menampung akibat daripada perubahan yang terjadi dalam berbagai bidang kehidupan dan terjadi di luar organisasi. Meningkatkan peranan organisasi dalam turut menentukan arah perubahan yang mungkin terjadi, melakukan penyesuaian- penyesuaian secara intern demi peningkatan kemampuan, meningkatkan daya tahan organisasi, bukan saja mampu tetap bertahan akan tetapi juga untuk terus bertumbuh dan berkembang dan mengendalikan suasana kerja sedemikian rupa sehingga para anggota organisasi tetap merasa aman dan terjamin meskipun terjadi perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi (5).

Sumber-Sumber Perubahan menurut Wustari (2002) menjelaskan bahwa setiap perubahan di organisasi dapat berasal dari faktor eksternal organisasi atau internal organisasi. Sumber-sumber perubahan tersebut antara lain berasal dari:

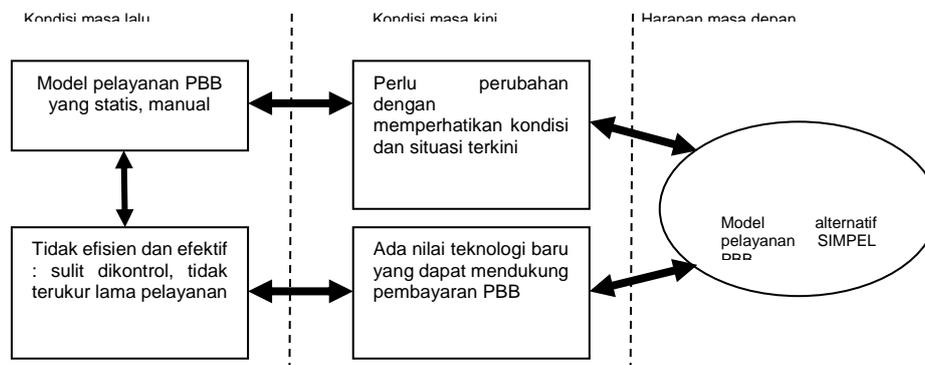
1. Luar organisasi:
 - a. Kondisi ekonomi nasional
 - b. Nilai-nilai politik
 - c. Perubahan kondisi “pasar”
 - d. Teknologi baru
 - e. Peraturan baru
 - f. Standard dan kualitas baru
2. Dalam organisasi:
 - a. Visi, misi, dan filosofi baru
 - b. Strategi baru
 - c. Redefinisi “core business”
 - d. Restrukturisasi dan re-engineering organisasi
 - e. Kondisi sumberdaya manusia
 - f. Perubahan budaya organisasi.

Berbagai hal tersebut dapat menjadi sumber dari suatu perubahan. Dalam hal ini baik perubahan yang bersumber dari luar maupun dari dalam akan melalui suatu proses atau langkah-langkah serta prinsip yang perlu dilakukan untuk mengelolanya. Dalam kata lain adanya SIMPEL PBB dilatarbelakangi oleh adanya pelayanan pembayaran PBB yang kurang praktis cepat dan solutif saat ini.

C. Perkembangan Situasi Dilapangan Yang Dapat Memicu Perubahan

Dalam perkembangan kemudian, muncul teknologi yang sebenarnya dapat menjadi pemicu lebih efektif dan efisiennya pembayaran PBB di lapangan. Kiranya, teknologi dapat mendorong efisiensi dan efektifitas kinerja jika dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan direncanakan dengan baik dan sistematis.

Gambaran pengembangan model tersebut dapat dilihat dalam Gambar 1:



Gambar 1. Skema pengembangan model SIMPEL PBB

D. Pembahasan Implementasi Inovasi SIMPEL PBB Kabupaten Pekalongan

Secara umum, gambaran aplikasi SIMPEL PBB setidaknya melibatkan 3 pelaku, yaitu: masyarakat selaku pengguna, Operator Lapangan dan provider sistem. Ketiganya merupakan komponen yang saling mengkait dalam peningkatan kualitas pelayanan. sebagai subyek dengan peran dan fungsi masing-masing. Menu/Fasilitas yang ada pada SIMPEL PBB adalah sebagai berikut :

- a. Dashboard
- b. Informasi Publik (Pencarian Data PBB, Cek Tagihan PBB, Cek NJOP),
- c. Pendaftaran (tatacara pendaftaran, download dokumen pendaftaran, daftar dengan syarat pendaftaran wajib pajak baru melakukan rekam data pendaftaran dan pemutakhitan data dan melakukan login.
- d. Ruang Administrator sebagai verifikasi dan validasi pendaftaran



Gambar 2 SIMPEL PBB Kabupaten Pekalongan

Secara deskripsi dapat digambarkan peran ketiganya sebagai berikut:

Masyarakat pengguna aplikasi merupakan mereka yang membutuhkan informasi dan pengetahuan mengenai fitur SIMPEL PBB. Secara umum, masyarakat dapat mencari informasi seputar pajak bumi bangunan dengan mengakses SIMPEL tersebut, yang didalamnya ada fitur pelayanan PBB yang diawali dengan masuk secara terbatas melalui akun yang telah dibuat. Petugas PBB BPKD selaku pelaku merupakan aktor aktif dalam pelaksanaan pemberian informasi dan pengetahuan kepada masyarakat melalui web tersebut dan berfungsi sebagai verifikator pendaftaran masyarakat. Provider system merupakan pusat pelayanan SIMPEL PBB. Tugasnya menyediakan sarana dan prasarana pelayanan PBB secara online.

SIMPEL PBB yang berjalan saat ini proses pelayanan memiliki aplikasi khusus yang menangani pelayanan pajak secara online. Dan pelayanan tidak secara *face to face* antara petugas pelayanan dengan wajib pajak. Petugas pelayanan menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan berkas secara online melalui admini verifikator. Setelah berkas tersebut lengkap kemudian petugas pelayanan mencatat pendaftaran kedalam sistem informasi manajemen setiap jenis pajak. Alur berkas permohonan juga akan selalu terpantau sehingga memuat berkas permohonan tidak terselip atau hilang tetapi pada fitur Tanya jawab belum disediakan. Dengan kondisi yang sekarang ini penulis mengusulkan perancangan suatu sistem aplikasi yang khusus menangani pelayanan PBB ditambah dengan adanya fitur Tanya jawab adapun metodologi-metodologi yang digunakan dalam pembangunan sistem informasi pelayanan PBB ini adalah metodologi yang mampu mendukung pengembangan berskala cepat (*fast development*) yang sesuai dengan standarisasi dalam *System Development Life Cycle* (SDLC). Alasan utama digunakannya metodologi pengembangan berskala cepat dikarenakan alokasi waktu yang disediakan untuk kegiatan relatif singkat sementara scope pekerjaan yang cukup luas. Diharapkan dengan menggunakan metodologi pengembangan berskala cepat maka proses pembangunan sistem informasi pelayanan PBB dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan waktu dan anggaran yang disediakan. Selain itu metodologi-metodologi pengembangan berskala cepat juga memiliki proses kontrol yang cukup baik karena metodologi ini dijalankan dengan melibatkan peran serta user secara aktif sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kegagalan implementasi.

KESIMPULAN

Teknologi SIMPEL PBB yang saat ini berkembang, dapat bermanfaat untuk peningkatan pelayanan PBB di Kabupaten Pekalongan dan pihak lain yang menginginkan informasi seputar pajak bumi bangunan yang ada di Kabupaten Pekalongan. Ditengah tuntutan reformasi birokrasi yang menginginkan terciptanya birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur Negara peran aplikasi SIMPEL PBB di lapangan menjadi terobosan teknologi aplikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan sehingga peningkatan peran serta masyarakat dalam pembayaran PBB semakin baik.

Disarankan kepada BPKD Kabupaten Pekalongan untuk dapat membantu pengembangan aplikasi ini menjadi lebih baik dan sederhana lagi dan menyediakan fitur Tanya jawab pada aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Kabupaten Pekalongan, Sistem Informasi Pelayanan Pajak Bumi Bangunan.
<https://simpelpbb.pekalongankab.go.id/>. Diakses pada 25 November 2021

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan. Statistik Rutin Pelayanan Sempel PBB
Oktober 2021.

Chang, Chen Chung dan Keisler, H. Jerome (1973). *Model Theory*. Amsterdam: Elsevier Science
Publisher

Elu, Wilfridus B, dkk (2014) *BMP Inovasi dan Perubahan Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka

Hidayati, Ayu Novita (2009) *Analisis Perubahan Logo Pertamina (Makalah)*. Jakarta: Fisip UI (tidak
diterbitkan)

Wustari (2002) *Mempersiapkan Individu di Organisasi Menghadapi Perubahan*. Jakarta : Makalah
dalam Konferensi I APPIO, PP : 123 – 132