

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Pelaksanaan Program *e-Tax* Pajak Restoran di Kota Malang)

Hilyatul Azkiya

071411133019 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga)

email: Hilya.azkiya@yahoo.com

Abstrak

Dalam penyelenggaraan birokrasi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan menyusun rencana-rencana strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia adalah dengan menerapkan *e-Government* atau pemerintahan elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penerapan *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang.

Teori pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *e-Government*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* pada program *e-Tax* untuk pemungutan pajak restoran mampu menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan bagi masyarakat/wajib pajak restoran, akan tetapi program *e-Tax* pajak restoran perlu diperbaiki dari segi landasan hukum dan sistem agar pelayanan dari program tersebut dapat berjalan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan program ini antara lain adalah: kendala pada peralatan yang ada, dimana wajib pajak restoran masih harus membeli alat dari vendor untuk memunculkan data dari alat *e-Tax* milik BRI dan juga tidak adanya landasan hukum yang mewajibkan wajib pajak restoran untuk menggunakan program *e-Tax* menyebabkan program *e-Tax* pajak restorankurang berjalan secara maksimal.

Kata Kunci: *E-Government*, Program *e-Tax*, Pajak Restoran, Pelayanan Publik

Abstract

In the administration of the bureaucracy, the government is required to provide good service to the community and develop strategic plans to improve the efficiency and quality of public services. One of the efforts made by the government in improving public services in Indonesia is to implement e-Government or electronic government. This study aims to describe how far the implementation of e-Government in improving public service in e-Tax program of restaurant tax in Malang City.

The main theory used in this research is e-Government theory. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The results of this study indicate that e-Government application in e-Tax program for restaurant tax collection can be one of effort in improving public service especially taxation service for society / taxpayer restaurant, but e-Tax program of restaurant tax need to be improved in terms of legal basis and system for service of the program can run maximally. The obstacles faced in the implementation of this program include: obstacles on existing equipment, where the restaurant taxpayer still have to buy tools from vendors to bring data from e-Tax tools owned

by BRI and also the absence of a legal basis that requires the restaurant taxpayer to using e-Tax program cause e-Tax program of restaurant tax run less maximally.

Keywords: E-government, e-Tax Program, Restaurant Tax, Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya pengaduan ataupun keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media elektronik maupun media cetak. Menurut Suryadi pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi.

Berdasarkan laporan Ombudsman RI terkait hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan dan kompetensi penyelenggara pada tahun 2016 mengungkapkan bahwa kepatuhan standar pelayanan publik masih belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan data Ombudsman RI bahwa hasil capaian tingkat kepatuhan pelayanan publik di 25 kementerian masih sebesar 44 persen. Capaian tersebut masih jauh dari target yang didasarkan pada RPJMN 2016, dimana standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian seharusnya

mencapai 80 persen. Selanjutnya hasil capaian dari 15 lembaga negara menunjukkan nilai 66,67 persen. Begitu juga dengan capaian pemerintah provinsi, hanya sebesar 39,39 persen yang masih jauh dari target capaian tahun 2016 yaitu sebesar 70 persen. Kemudian pada 85 Pemerintahan Kabupaten hanya sebesar 18 persen, dan 85 Pemerintahan Kota hanya sebesar 29 persen.

Ombudsman RI juga mencatat bahwa terjadinya peningkatan laporan masyarakat terhadap kondisi pelayanan publik, hal tersebut diungkapkan oleh Komisioner Ombudsman RI Ninik Rahayu yang menyatakan bahwa pada tahun 2017 awal, laporan yang masuk sudah hampir 3.000 laporan terkait persoalan pelayanan publik. Beberapa fenomena yang terjadi terkait buruknya pelayanan publik adalah kecenderungan pada pelayanan yang lambat kepada masyarakat, hal tersebut ditandai dengan masih ditemukan aparatur sipil yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai SOP dan munculnya praktik KKN menimbulkan pelayanan publik bersifat diskriminatif.

Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam birokrasi pemerintah yang dapat disebut dengan *e-Government* atau pemerintahan elektronik. Pengembangan *e-Government* merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi di suatu negara, hal tersebut

sejalan dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN dan RB) No. 11 Tahun 2011 tentang Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi. Peraturan tersebut menjelaskan indikator keluaran (*output*) tersediannya *e-Government* pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memiliki hasil (*outcome*) meningkatnya efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah serta terhindarkannya duplikasi tugas dan fungsi yang dapat mendorong percepatan reformasi birokrasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-Government* adalah dilakukannya pemeringkatan *e-Government* di Indonesia yang berupa kegiatan evaluasi dan pemetaan pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah, baik provinsi, Kabupaten/kota maupun departemen dan lembaga non departemen yang dilakukan oleh PeGi Indonesia. Berikut ini merupakan 10 provinsi terbaik dalam penggunaan *e-Government* di Indonesia tahun 2015:

Peringkat Nasional Penggunaan <i>e-Government</i>		
Peringkat	Nama Provinsi	
	Tahun 2015	Point
1	DKI Jakarta	3.39
2	Jawa Barat	3.07
3	Jawa Timur	3.01
4	Gorontalo	2.95
5	Bangka Belitung	2.90
6	DI Yogyakarta	2.66
7	Jawa Tengah	2.64
8	Bali	2.63
9	Sumatra Utara	2.62
10	Jambi	2.61

Sumber: Data Olahan PeGi

Berdasarkan tabel yang telah disajikan dapat diperoleh informasi bahwa pada tingkat nasional, Provinsi Jawa Timur menempati posisi ketiga dari 33 provinsi yang ada di Indonesia dengan skor 3,01. Hal tersebut menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang melaksanakan *e-Government* dengan baik dan memperoleh dukungan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di Provinsi Jawa Timur, Kota Malang merupakan salah satu kota di Indonesia dan kota kedua terbaik sebagai pengguna *e-Government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan privat yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) setelah Kota Surabaya yang dibuktikan dengan peringkat *e-Government*. Berikut ini peringkat penerapan *e-Government* di Provinsi Jawa Timur:

Peringkat <i>E-Government</i> Provinsi Jawa Timur		
Peringkat	Nama Kota/Kabupaten	
	Tahun 2015	Point
1	Kota Surabaya	3.63
2	Kota Malang	3.32
3	Kabupaten Bojonegoro	3.15
4	Kabupaten Lamongan	3.13
5	Kabupaten Gresik	2.87
6	Kabupaten Banyuwangi	2.82
7	Kota Pasuruan	2.69
8	Kabupaten Sidoarjo	2.68
9	Kota Probolinggo	2.63
10	Kabupaten Malang	2.62

Sumber: Data Olahan PeGi

Berdasarkan tabel pemeringkatan *e-Government* yang dilakukan oleh PeGi Indonesia tahap 3 di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2015, dapat diperoleh informasi bahwa Kota Malang mendapatkan peringkat kedua dengan *point/skor* 3.32 setelah Kota Surabaya dari total 10 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut

menunjukkan bahwa Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang melakukan inovasi birokrasi dengan menerapkan beberapa layanan melalui *e-Government*.

Salah satu bentuk penerapan *e-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dan BP2D Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan publik pada sistem perpajakan dan mendukung pemerintahan yang lebih baik di Kota Malang adalah dengan diterapkannya program *e-Tax*. Program *e-Tax* atau pajak *online* tersebut telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang perubahan Perwali Nomor 20 Tahun 2013 tentang tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran, angsuran dan penundaan pembayaran pajak daerah. Penggunaan sistem dan teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem yang efektif.

Salah satu pelaksanaan program *e-Tax* di Kota Malang diterapkan pada sektor pajak restoran. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang pajak daerah, pajak restoran adalah pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh pihak restoran. Program *e-Tax* untuk pemungutan pajak restoran merupakan salah satu upaya dalam mengoptimalkan pelayanan publik kepada wajib pajak restoran dan memudahkan *self assessment system* yang diberlakukan di Kota Malang.

Dalam pemungutan pajak restoran melalui pembayaran *online* atau program *e-Tax*, Kota Malang merupakan implementor pertama di Indonesia pada

saat itu meskipun pioner program tersebut adalah DKI Jakarta. Program inovatif dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang untuk mewujudkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional. Hal tersebut diungkapkan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang Ade Herawanto yang dimuat pada portal BP2D:

“Berbagai langkah strategis dan program inovatif digeber sejak masih bernama Dispenda, semua demi terwujudnya transparansi dan akuntabilitas kinerja. Apalagi kami telah dicanangkan sebagai pilot *project* atau *role model* Zona Integritas Anti Korupsi di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Sehingga akan terus meneguhkan komitmen untuk mewujudkan instansi birokrasi yang bersih, sehat dan anti rasuah. Dalam hal pelayanan publik, BP2D bahkan sudah menggalakkan sistem pajak *online* atau *e-Tax* sejak tahun 2013 lalu yang menjadi gebrakan fenomenal karena di tingkat kota/kabupaten se Indonesia Kota Malang yang pertama”.

Wisata kuliner merupakan salah satu sektor pariwisata yang potensial di Kota Malang. Berdasarkan data pertumbuhan dari sektor pajak restoran yang terdiri dari restoran, rumah makan dan kafe yang diperoleh oleh BP2D Kota Malang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan data pertumbuhan sektor pajak restoran di Kota Malang yang terdiri dari restoran, rumah makan, dan kafe yang diperoleh melalui Badan Pelayanan Pajak

Daerah (BP2D) Kota Malang diperoleh informasi bahwa penambahan jumlah restoran, rumah makan dan kafe dari tahun 2015 hingga tahun 2017 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah restoran pada tahun 2015 bertambah sebanyak 23 restoran kemudian bertambah sebanyak 12 restoran pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 bertambah sebanyak 24 restoran. Dari sektor rumah makan pada tahun 2015 meningkat sebanyak 188 rumah makan, pada tahun 2016 meningkat sebanyak 111 rumah makan, dan meningkat lagi pada tahun 2017 sebanyak 210 rumah makan. Sedangkan dari sektor kafe pada tahun 2015 penambahan jumlah kafe sebanyak 18 kafe, pada tahun 2016 meningkat sebanyak 22 kafe dan pada tahun 2017 meningkat lagi sebanyak 19 kafe. Hal tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan potensi pajak restoran dapat dioptimalkan hasilnya melalui *e-Tax*.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya, program *e-Tax* kurang berjalan secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang diperoleh melalui BP2D Kota Malang dimana jumlah wajib pajak restoran yang ada di Kota Malang adalah 1347 wajib pajak, akan tetapi jumlah wajib pajak restoran yang menggunakan program *e-Tax* pajak restoran hanya 81 wajib pajak. Padahal, program tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Pelaksanaan Program *e-Tax* Pajak Restoran di Kota Malang)”.

KERANGKA TEORI

E-Government

The World Bank 2011 memberikan definisi terhadap *e-Government* sebagai berikut:

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

R. Eko Indrajit mengungkapkan bahwa *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. maka dapat ditarik satu benang merah bahwa *e-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan menggunakan TIK dan internet dalam rangka mencapai tujuan, yaitu: (1) efisiensi, (2) efektivitas, (3) transparansi, (4) akuntabilitas, dan (5) pemberdayaan. Kriteria *e-Government* tersebut adalah kriteria yang digunakan

untuk mengukur penerapan program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang.

Program *E-Tax* Pajak Restoran

Program pajak *online* atau *e-Tax* merupakan pelayanan pajak *cash management* dalam melaporkan dan pembayaran pajak pada 4 jenis pajak daerah yang termasuk jenis pajak dengan mekanisme menghitung pajak sendiri (MPS) melalui media *online* ke sistem pajak.

Program *e-Tax* telah diatur dan disahkan dalam Peraturan Wali Kota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Dalam penerapan program *e-Tax*, Pemerintah Kota Malang bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia Kota Malang sebagai penyedia alat yang mendukung program *e-Tax*. Data transaksi direkam melalui perangkat BRI dengan sistem *Store and Forward/SAF* (PC/*barebone* dan jaringan). Berikut alur penerimaan pajak melalui program *e-Tax* yang diterapkan di Kota Malang sebagaimana dipaparkan oleh Media Center Kota Malang:



Dalam pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang berdasarkan alur

di atas, maka skema program *e-Tax* meliputi: (1) input/rekapitulasi data, (2) monitoring, (3) pembayaran, dan (4) pelaporan SPTPD.

Pelayanan Publik

Sianipar (1998) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan cara melayani, membantu, menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 dirumuskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE

Berdasarkan pada permasalahan dan tujuan penelitian, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Dalam penelitian ini, tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang penerapan *e-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang.

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Malang dan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Alasan memilih lokasi penelitian di Kota Malang dan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan pelaksana teknis program *e-Tax* Pajak Restoran di Kota Malang dan menjadi *Role Model* Zona Integritas Anti Korupsi di Pemerintahan Kota Malang
2. Kota Malang merupakan kota pertama yang menerapkan program *e-Tax* di tingkat kabupaten/kota seluruh Indonesia pada 2013 dan memperoleh penghargaan sebagai kota terbaik dan kota potensial di Bidang Pariwisata oleh Indonesia Atractive Awards (IAA) Tempo Group dan Lembaga Riset Frontier.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* yang kemudian berlanjut dengan menggunakan teknik *snowball*. Dalam penelitian ini peneliti menilai bahwa staff di Badan Pendapatan Daerah (BP2D) Kota Malang yang bertugas dalam mengelola program *e-Tax* pajak restoran merupakan informan yang penting dalam menjawab semua pertanyaan yang ada. Selain itu masyarakat/wajib pajak restoran juga menjadi elemen yang penting sebagai penerima layanan melalui program *e-Tax* pajak restoran yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Sehingga peneliti memilih 4 informan selaku pihak pengelola dan staff BP2D Kota Malang dan 4 wajib pajak restoran di Kota Malang.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumen. Teknik analisis data menggunakan model interaktif analisis data Miles dan Huberman yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terbentuknya program *e-Tax* pada 28 Oktober 2013 dilatarbelakangi oleh keinginan pemerintah Kota Malang untuk menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional dan transparan. Program *e-Tax* merupakan salah satu bentuk penerapan konsep *e-Government* yang dilaksanakan oleh BP2D Kota Malang dengan berbasis teknologi informasi dan internet. Program ini mulai aktif berjalan pada akhir tahun 2013. Kota Malang merupakan implementor pertama di tingkat Kota/Kabupaten seluruh Indonesia dan di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2013.

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan *e-Government* pada pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang, peneliti menggunakan indikator atau kriteria dari teori *e-Government*. Indikator tersebut antara lain adalah efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan. Indikator tersebut diukur berdasarkan skema pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang. Skema program *e-Tax* yaitu: (1) input/rekapitulasi data, (2) monitoring, (3) pembayaran, dan (4) pelaporan SPTPD. Berikut hasil penelitian menggunakan kriteria-kriteria pada proses pelaksanaan *e-Tax* pajak restoran :

1. Input Data

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh staff pelaksana program *e-Tax* dan wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-Tax*, dalam proses input data/rekapitulasi data

transaksi selama satu bulan yang didasarkan pada kriteria/indikator *e-Government* yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan, menunjukkan bahwa penerapan program *e-Tax* pajak restoran telah sesuai dengan indikator dalam teori *e-Government*.

Dalam proses rekapitulasi data transaksi memberikan kemudahan dan meningkatkan pelayanan khususnya bagi wajib pajak restoran di Kota Malang dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak tidak perlu meninggalkan lokasi usahanya dan menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan secara manual karena dapat dihitung secara otomatis oleh sistem yang dipasang melalui perangkat BRI.

Selain itu, dalam proses rekapitulasi data terdapat transparansi dan keterbukaan terhadap informasi yang diberikan oleh BP2D maupun wajib pajak restoran terkait jumlah data transaksi yang dilakukan. Hal tersebut juga bermanfaat jika sewaktu-waktu terdapat kesalahan atau *error system* dari alat yang dipasang sehingga memungkinkan pihak wajib untuk memeriksa atau *cross check* data transaksi yang ada di sistem mereka dengan *bon/bill* transaksi untuk dijadikan pembandingan sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan adanya sistem *online* tersebut juga dapat memberdayakan masyarakat ataupun wajib pajak sebagai penerima layanan dari pemerintah. Masyarakat yang awalnya tidak mengerti sistem komputerisasi menjadi lebih memahami bagaimana cara mengoperasikan (TIK) dalam proses input data/rekapitulasi data transaksi usaha mereka secara *online* atau *computerized*.

Akan tetapi dalam penerapannya masih sering terjadi *error system* dan masih terdapat potensi kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam menginput data transaksi usahanya. Hal tersebut dikarenakan dalam proses input data, data transaksi yang muncul dalam sistem adalah data transaksi yang diinput oleh wajib pajak dari komputernya.

2. Monitoring

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh staff pelaksana program *e-Tax* dan wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-Tax*, dalam proses pengawasan transaksi usaha yang didasarkan pada indikator *e-Government* yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan, menunjukkan bahwa penerapan program *e-Tax* pajak restoran telah sesuai dengan indikator dalam teori *e-Government*.

Dalam pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran pada proses pengawasan menjadi lebih mudah, lebih baik karena telah dibentuk tim khusus yang disebut dengan Satgas *e-Tax* (terdiri atas kepala bidang, staf, dan kasi). Wajib pajak restoran tidak perlu membuat tim khusus dalam penggunaan program *e-Tax* karena telah terekam secara otomatis melalui alat atau sistem sehingga menjadi lebih sederhana, efisien dan dapat menekan anggaran bagi wajib pajak.

Dalam proses monitoring dapat dikatakan efektif karena BP2D rutin hanya melakukan pengawasan setiap 3 bulan, hal tersebut dapat menekan biaya, waktu, dan tenaga atau *resource*. Penerapan program *e-Tax* pajak restoran secara global juga dinilai mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal

tersebut juga mengurangi pertemuan petugas dengan wajib pajak secara langsung karena segala urusan keuangan dilakukan antara wajib pajak dengan pihak bank.

3. Pembayaran

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh staff pelaksana program *e-Tax* dan wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-Tax*, dalam proses pembayaran perpajakan yang didasarkan pada indikator *e-Government* yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan, menunjukkan bahwa penerapan program *e-Tax* pajak restoran telah sesuai dengan indikator dalam teori *e-Government*.

Dalam proses pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-Tax* pajak restoran menjadi lebih cepat, mudah dan efisien. Wajib pajak tidak perlu datang ke BP2D Kota Malang dengan membawa uang tunai sebesar tagihan yang perlu wajib pajak bayarkan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui *auto debet* saldo, transfer, maupun pembayaran melalui *teller*. Selain mengurangi resiko yang tidak diinginkan, pembayaran dengan adanya sistem *online* tersebut tidak menyita waktu bagi wajib pajak yang akan membayarkan kewajiban pajaknya.

Setiap tahunnya BP2D Kota Malang juga memberikan *reward* kepada wajib pajak seperti gebyar sadar pajak, jalan sehat yang berhadiah mobil dan lain sebagainya. Wajib pajak teladan juga mendapatkan penghargaan dari Walikota Malang, selain itu BP2D Kota Malang bekerjasama dengan stasiun TV swasta seperti Malang TV sebagai *reward* berupa

promosi usaha kuliner wajib pajak yang diberikan secara gratis.

Pelaporan pembayaran dinilai menjadi lebih dapat dipertanggung jawabkan dibandingkan dengan pelaporan secara manual, karena sistem tersebut mendukung transparansi informasi. Sosialisasi juga terus dilakukan oleh BP2D Kota Malang dengan mengumpulkan perhimpunan-perhimpunan pengusaha seperti Apkrindo, PHRI Kota Malang untuk memaksimalkan pembayaran dengan menggunakan program *e-Tax*. Pihak BP2D Kota Malang juga aktif melakukan sosialisasi dan diarahkan untuk menggunakan dan memanfaatkan program *e-Tax* yang ada.

4. Pelaporan SPTPD

Dalam proses pelaporan SPTPD pada program *e-Tax* pajak restoran menunjukkan dalam proses ini telah sesuai dengan indikator dalam teori *e-Government* yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan pemberdayaan. Hal tersebut didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan yang dilakukan dengan staff pelaksana program *e-Tax* dan wajib pajak restoran yang telah menggunakan program *e-Tax*.

Pada proses pelaporan SPTPD melalui program *e-Tax* menjadi lebih sederhana dan efisien. Wajib pajak restoran dan pihak BP2D Kota Malang sangat terbantu dengan adanya sistem ini, SPTPD dapat otomatis dilaporkan secara langsung yang dapat dibaca oleh sistem. Hal tersebut dapat dikatakan efektif karena wajib pajak tidak perlu mengambil secara manual surat atau form SPTPD ke BP2D

Kota Malang untuk mengantri dan mengisinya secara manual.

Dalam pelaporan SPTPD dengan adanya program ini juga telah diberikan sosialisasi dari pihak BP2D, yang menunjukkan adanya transparansi bagi wajib pajak restoran. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan akuntabilitas sistem perpajakan di Kota Malang. Dalam pelaporan SPTPD melalui program *e-Tax* juga telah diberitahukan kepada wajib pajak restoran di Kota Malang pada awal pemasangan termasuk data apa saja yang wajib pajak dapat akses dalam proses pelaporan perpajakan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *e-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan program *e-Tax* pajak restoran yang dikelola oleh BP2D Kota Malang berjalan dengan baik dan dapat dirasakan manfaatnya bagi wajib pajak yang menggunakan program tersebut. Hal tersebut dapat dilihat juga dari berbagai upaya BP2D Kota Malang agar program tersebut berjalan dengan baik dan dapat digunakan oleh semua wajib pajak restoran, karena untuk saat ini tidak semua wajib pajak restoran menggunakan program tersebut lantaran keterbatasan peralatan seperti komputer dalam usaha wajib pajak restoran dan wajib pajak restoran juga masih harus membeli alat dari vendor untuk memunculkan data dari alat *e-Tax* milik BRI. Salah satu upaya yang dilakukan oleh BP2D Kota Malang pada tahun 2018 ini adalah dengan

menganggarkan seluruh peralatan termasuk komputer untuk wajib pajak yang berminat untuk menggunakan program *e-Tax* pada usahanya. Berikut uraian lengkapnya terkait penerapan *e-Government* pada program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang:

1. Input Data

a. Efisiensi

Dalam proses rekapitulasi data transaksi terdapat kemudahan, kecepatan, dan penghematan waktu bagi wajib pajak maupun staff BP2D Kota Malang

b. Efektivitas

Input data transaksi menjadi lebih jelas, dapat berjalan dengan baik, tidak perlu datang ke BP2D Kota Malang. Akan tetapi dalam proses rekapitulasi data transaksi terkadang masih terdapat kendala/*error* dari sistem dan untuk mengoptimalkan kinerja alat *e-Tax* dalam memunculkan data transaksi wajib pajak juga harus membeli alat dari vendor dengan biaya yang cukup mahal

c. Transparansi

Proses input data dapat terlihat secara *real time*, adanya sosialisasi, wajib pajak sendiri yang membuat laporan transaksi, lebih baik jika dibandingkan dengan sistem manual, wajib pajak dapat mengecek dan mengakses data, data tidak bisa disembunyikan

d. Akuntabilitas

Terdapat kejelasan jika sistem input data transaksi wajib pajak kosong, terdapat tanggapan/respon dari BP2D jika terjadi *trouble* alat *e-Tax*, dapat meminimalisir ketidakjujuran. Meskipun masih terdapat

kemungkinan manipulasi yang dilakukan oleh wajib pajak restoran karena apa yang diinput wajib pajak adalah apa yang muncul pada sistem

e. Pemberdayaan

Terdapat perkumpulan, sosialisasi, pendampingan dari BP2D dan BRI Kota Malang, anjuran yang dilakukan oleh BP2D kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-Tax*, dan memberikan pemahaman bagaimana mengoperasikan sistem.

2. Monitoring

a. Efisiensi

Terdapat kemudahan pelaporan bagi wajib pajak restoran, wajib pajak tidak perlu datang ke BP2D Kota Malang, pengawasan hanya dilakukan sesekali oleh BP2D Kota Malang, menghemat waktu, biaya dan tenaga, pengawasan menjadi lebih sederhana dan cepat

b. Efektivitas

Dalam proses monitoring telah berjalan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yaitu memudahkan, lebih cepat, terjadinya peningkatan pendapatan pajak dari sektor pajak restoran hingga 40%, tidak menghabiskan *resource*

c. Transparansi

Wajib pajak dapat memonitor rekening mereka sendiri, tidak ada yang ditutup-tutupi, tidak ada akses ke rekening wajib pajak BP2D Kota Malang hanya mendapatkan rekening Koran dari BRI, dan *monitoring* dapat dilakukan melalui *online*

d. Akuntabilitas

Dalam proses monitoring mengurangi tatap muka langsung

antara wajib pajak dengan staff BP2D Kota Malang, wajib pajak tidak perlu datang ke BP2D Kota Malang karena monitoring dapat dilakukan via CMS BRI/online, kualitas pengawasan menjadi lebih baik, dan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak/masyarakat terhadap pemerintah

e. Pemberdayaan

Terdapat inisiatif memonitoring tagihan pajak oleh wajib pajak, kemudahan yang diterima wajib pajak dalam memonitor, wajib pajak maupun karyawan wajib pajak menjadi teredukasi, dan wajib pajak menjadi bisa mengakses data dalam monitoring transaksi

3. Pelaporan SPTPD

a. Efisiensi

Dalam proses pelaporan SPTPD menjadi lebih mudah, cepat, ringan, menghemat waktu dan tenaga, wajib pajak tidak perlu antri dan datang ke BP2D Kota Malang, serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja

b. Efektivitas

Dalam pelaporan SPTPD tidak terdapat kendala atau permasalahan, pelaporan menjadi lebih mudah, pelaporan SPTPD berjalan dengan baik, dan wajib pajak tidak perlu mengisi blanko secara manual

c. Transparansi

Dalam pelaksanaan pelaporan SPTPD terdapat informasi yang jelas, keterbukaan, pemberian sosialisasi pada awal pemasangan, pemberian informasi bagi wajib pajak yang kurang

mengerti atau mengalami kendala dalam pelaporan yang dapat dilakukan via *email* atau telepon, dan tidak ada yang ditutup-tutupi

d. Akuntabilitas

Dalam pelaporan SPTPD terdapat kemudahan, peningkatan pelayanan, tidak menghabiskan banyak waktu bagi wajib pajak karena pelaporan sudah terekam oleh sistem, petugas BP2D Kota Malang tidak perlu memantau setiap saat, dan pemberian pelayanan lebih baik kepada wajib pajak atas pembayaran pajak yang dilakukan

e. Pemberdayaan

Dalam pelaporan terdapat kemudahan, menjadi lebih ringkas, upaya BP2D Kota Malang untuk meningkatkan pemungutan dan pelayanan perpajakan, wajib pajak menjadi teredukasi bagaimana mekanisme pelaporan SPTPD, wajib pajak menjadi lebih memahami apa itu sistem *online* yang sebelumnya tidak bisa mengoperasikan sistem *online*

Sehingga dalam penerapan *e-Government* pada program *e-Tax* untuk pemungutan pajak restoran dapat menjadi salah satu upaya dalam peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan bagi masyarakat/wajib pajak restoran di Kota Malang, akan tetapi program *e-Tax* pajak restoran perlu diperbaiki dari segi landasan hukum dan sistem agar pelayanan dari program tersebut dapat berjalan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan program tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kendala pada peralatan yang ada, dimana wajib pajak restoran masih harus membeli alat dari vendor untuk memunculkan data dari alat *e-Tax* milik BRI;
2. Tidak adanya landasan hukum yang mewajibkan wajib pajak restoran untuk menggunakan program *e-Tax* menyebabkan program *e-Tax* pajak restoran kurang berjalan secara maksimal.

4.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BP2D Kota Malang dan wajib pajak restoran di Kota Malang terkait penelitian pelayanan perpajakan dengan program *e-Tax* sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik di Kota Malang, maka peneliti akan mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dibentuknya landasan hukum atau peraturan perundang-undangan yang mengatur kewajiban wajib pajak untuk menggunakan program *e-Tax* dalam usaha mereka agar pelaksanaan program tersebut lebih efektif dan optimal dapat dirasakan oleh semua wajib pajak restoran di Kota Malang
2. Dibentuknya ketetapan tentang kriteria wajib pajak yang harus menggunakan program *e-Tax* berdasarkan omset usahanya agar tidak membingungkan bagi wajib pajak
3. Perlunya *upgrade* dan perbaikan alat dari BRI yang memiliki skala lebih besar dari sebelumnya yang mampu menjadikan pelaksanaan program *e-Tax* pajak restoran menjadi lebih optimal, karena masih sering ditemukan *error*

system yang dirasakan oleh wajib pajak restoran

4. Diperlukannya upaya untuk lebih memperbanyak layanan akses *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang yang lebih mudah dan cepat, sehingga masyarakat/wajib pajak mampu memanfaatkan layanan yang ada
5. Perlu dilakukannya evaluasi yang dilakukan setiap tahun untuk mengukur apakah program *e-Tax* sudah dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Hal tersebut merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan perpajakan kepada masyarakat atau wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

E.I., Richardus (2002) *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo

Sianipar (1998) *Analisis Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Berita

Kompas.com (2017), Ombudsman: Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat. [Diakses pada 13 Februari 2018]
<http://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat>

Peraturan Perundangan

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang

Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan RB Nomor 11 Tahun 2011

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

<http://bppd.malangkota.go.id> [Diakses pada 14 Februari 2018]

<http://ombudsman.go.id> [Diakses pada 26 Februari 2018]

www.PeGi.Layanan.go.id [Diakses pada 13 Februari 2018]

Worldbank.org [Diakses pada 19 Februari 2018]