

PENERAPAN SISTEM PAJAK ONLINE (E-PENDAPATAN) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2019-2021

Oleh : Dio Arisja

Pembimbing: Dr. Muchid, S. Sos., M.Phil

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning National Policy and Strategy for the Development of e-Government which requires Ministries / State Institutions, Provinces, Regencies and Cities in Indonesia to implement e-Government, which is the basis for the local government of Kuantan Singingi Regency in improving the quality of services in increasing PAD through the tax sector through e-revenue innovation, which is a web-based application to improve tax services. The purpose of this study was to determine how the application of the online tax system (e-revenue) at the Kuantan Singingi Regency Regional Revenue Agency and what factors hinder the application of the Online Tax System (E-Revenue) at the Kuantan Singingi Regency Regional Revenue Agency.

The research method used is qualitative method. This type of research is descriptive research. The research location is at the Regional Revenue Agency of Kuantan Singingi Regency. The type of research data used is primary in the form of data obtained from research informants and secondary in the form of data obtained from related documents.

This study found that the lack of political will and community involvement causes services to remain manual, hindering optimal transformation to e-revenue. Existing applications have not been able to provide flexible online services, and electronification of transactions has not been well implemented. The implementation of e-revenue in Kuantan Singingi Regency also faces significant obstacles, such as the lack of public awareness, the lack of significant changes in tax services, the unpreparedness of the Regional Revenue Agency in facing the full implementation of this program is a major problem.

Keywords: Implementation, e-Government, e-revenue

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak daerah menjadi sumber pendapatan daerah yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang memberikan kontribusi terbesar bagi daerah. Penerimaan pajak daerah ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu hasil pungutan pajak daerah diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan adanya relevansi antara pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dengan pelayanan perpajakan yang baik agar dapat tercapainya kepatuhan pajak atau *tax compliance*, khususnya bagi pajak daerah, hal tersebut tidak akan dicapai tanpa adanya kemudahan dalam pelayanan, terlebih lagi dalam kemudahan administrasi, perlu adanya integrasi antara administrasi pajak dengan teknologi dan informasi agar dapat tercapainya suatu pelayanan pajak yang modern dan fleksibel sesuai dengan perkembangan zaman.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sebelumnya sudah mulai mengembangkan konsep *e-Government* ini melalui Program *Smart City* yang diterapkan Kabupaten Kuantan. Sesuai Pada UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan bahwa salah satu pendapatan asli daerah adalah Pajak Daerah. Pemerintah memiliki hak dalam pemungutan pajak sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah “setiap daerah tidaklah memiliki pajak pendapatan daerah bergantung dari apa dan bagaimana serta kondisi dari potensi daerah tersebut”. Daerah Kabupaten Kuantan Singingi terdapat 10 Pajak daerah yang menjadi sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu :

1. Pajak Hotel,
2. Pajak Restoran,
3. Pajak Hiburan,
4. Pajak Reklame

5. Pajak Penerangan Jalan,
6. Pajak Parkir,
7. Pajak Air Tanah,
8. Pajak Mineral bukan Logam dan Bantuan,
9. Pajak Bumi dan Bangunan, dan
10. Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan.(Nauffaldy, M., & Akbar, M. (2022).)

Dari 10 pajak ini, pelayanan melalui e-Pendapatan ada 8 pajak dan 2 diantaranya melalui aplikasi pelayanannya tersendiri yang merupakan pengembangan dari e-pendapatan yaitu pajak bumi dan bangunan serta pajak bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Mengacu pada Peraturan Bupati No. 09 Tahun 2011 tentang Sistem Operasional dan Prosedur Pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Kabupaten Kuantan Singingi sebagai Juknis pemungutan Pajak Daerah, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah mengambil inisiatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan pajak. Mereka meluncurkan terobosan dengan mengimplementasikan konsep *e-Government* dalam sistem pajak, dikenal dengan nama e-Pendapatan. Langkah ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam pelayanan pajak, memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat.

Selain itu, saat ini belum semua wajib pajak bisa memahami mengenai mekanisme pelayanan pajak yang dipakai, misalnya dikarenakan wajib pajak masih menganggap bahwa dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan bagi mereka. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak mengingat begitu pentingnya peranan pajak bagi masyarakat.

Berkenaan dengan aplikasi e-Pendapatan, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi, menyatakan aplikasi ini bisa mempermudah segala

Dari gambar di atas, terlihat bahwa halaman masuk di e-Pendapatan dirancang untuk diakses oleh setiap warga dengan memasukkan *username* dan *password* pengguna. Jika seseorang belum memiliki akun, proses pendaftaran dapat dilakukan melalui aplikasi dengan mengakses fitur pendaftaran yang tersedia di halaman

[illegible]

Dari gambar di atas mengindikasikan bahwa beranda e-Pendapatan saat ini hanya berisi informasi yang ditujukan untuk Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi. Situasi ini menunjukkan bahwa e-Pendapatan belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk mengakses layanan pelaporan pajak secara *online* atau melakukan pembayaran secara elektronik. Padahal, tujuan utama dari peluncuran aplikasi ini seharusnya adalah memberikan akses yang lebih mudah dan efisien kepada wajib pajak. Diperlukan peninjauan dan perbaikan pada tata letak dan fungsi beranda e-Pendapatan untuk memastikan bahwa aplikasi ini dapat memberikan layanan sesuai dengan harapan dan tujuannya.

Page 3

implementasi elektronifikasi transaksi secara langsung bagi masyarakat melalui aplikasi e-Pendapatan. Meskipun aplikasi ini telah diperkenalkan, namun belum ada kemudahan yang diberikan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi secara elektronik dalam konteks pembayaran pajak. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan utama e-Pendapatan, yaitu memberikan kemudahan dan efisiensi melalui elektronifikasi transaksi, dengan realitas implementasinya yang belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk menyelaraskan aplikasi ini dengan konsep penuh dari elektronifikasi transaksi agar dapat memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat dalam proses pembayaran pajak secara *online*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan sistem pajak online (e-Pendapatan) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi 2019-2021”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Sistem Pajak *Online* (E-Pendapatan) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, serta untuk mengetahui faktor yang menghambat penerapan Sistem Pajak *Online* (E-Pendapatan) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sehingga belum optimal difungsikan

Kajian Teori

E-Government

Menurut Indrajit (2006:4) mengatakan bahwa *e-government* adalah upaya pemerintah dalam penggunaan teknologi untuk memberikan kemudahan akses bagi orang lain dan pelayanan informasi pemerintah, demi meningkatkan taraf pelayanan agar lebih baik dan memberikan akses yang lebih besar untuk masyarakat berpartisipasi dalam demokrasi.

Menurut (Aprianty,2016) *e-Government* adalah sebuah penggunaan teknologi informasi secara elektronis melalui *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing* dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang tidak terbatas tempat dan waktu guna mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Secara keseluruhan *e-Government* diartikan sebagai sebuah pengembangan penyelenggaraan pemerintahan agar lebih optimal dengan memanfaatkan perkembangan zaman terutama dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Penerapan *E-government* diharapkan dapat mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan publik, dengan di perluas nya akses publik untuk memperoleh informasi. Selanjutnya dengan penerapan *E-government* tersebut, maka terbentuknya asas akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan *E-government* mampu meningkatkan makna pelayanan institusi pemerintah yang dapat mengurangi kerja birokrasi secara efisien dan akhirnya pelayanan yang efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.(Hardjaloka, 2014)

Menurut (Indrajit, 2016) berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk implementasi konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Yaitu adanya: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

1. Elemen *support*

Elemen pertama yang harus dimiliki dalam penerapan konsep *e-Government* adalah *support* (dukungan) yaitu keinginan atau kemauan dari setiap

kalangan pejabat publik dan politik untuk benar benar menerapkan konsep ini. Tanpa adanya *political will* (keinginan politis) maka akan mempengaruhi keseluruhan proses pengembangan *e-Government*.

2. Elemen *capacity*

Element *Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu :

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*;
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian

3. Elemen *value* (manfaat)

Elemen yang pertama dan kedua merupakan pihak yang memberikan jasa. Dan elemen yang ketiga adalah yang mendapatkan keuntungan atau manfaat dari adanya *e-Government* ini. Pengembangan *e-Gov* akan menjadi percuma jika tidak ada pihak yang diuntungkan, maknanya pengembangan *e-Government* hendaklah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif.

Sesuai dengan permasalahan yang dikaji, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang dapat diartikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan melukiskan

keadaan subjek penelitian yang berdasarkan teori-teori yang ada. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Sumber data pada penelitian ini penelitian ini menggabungkan data primer dan sekunder untuk menyajikan pemahaman holistik mengenai peran dan tantangan e-pendapatan dalam konteks Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Program E-Pendapatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Penerapan *electronic government* (*e-government*) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai bentuk upaya dalam Pemberian Pelayanan di Kabupaten Kuantan Singingi yang bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan keberhasilan dari penerapan *electronic government* (*e-government*) tersebut pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam upaya pemberian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam pengurusan pajaknya serta menganalisis kendala-kendala yang ada dalam proses penerapan *electronic government* (*e-government*). Sistem Pajak Online (e-pendapatan) sebuah aplikasi yang berbasis web dan diharapkan memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Sistem e-pendapatan berfungsi dalam pelayanan dan pengolahan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Program e-pendapatan merupakan sebuah terobosan baru dalam upaya inovasi pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Standar dari program ini yaitu dapat terciptanya efektivitas dalam

pelayanan pajak. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri dan tentunya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah melalui sektor pajak. Untuk tercapainya standar dari program ini perlu diketahui indikator salah satu fungsi dari Badan Pendapatan Daerah adalah Perumusan Kebijakan Teknis dibidang Pendapatan Daerah. Peraturan Bupati Kuantan Singingi No 32 Tahun 2009 mengatakan bahwa Badan Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi adalah selaku Koordinator dibidang Penerimaan Pendapatan Asli Daerah dan bekerja sama dengan satuan Kerja Perangkat daerah lainnya dalam menyusun dan menetapkan target Pendapatan Asli Daerah (PAD).

1. *Support*

Elemen yang harus dimiliki di dalam penerapan *e-Government* yang pertama adalah *support* atau dukungan di dalam penerapan konsep *e-Government* ini. Tanpa adanya dukungan dari berbagai kalangan akan menghambat perkembangan atau suksesnya dari sebuah program *e-Government*. Adapun beberapa dukungan dukungan tersebut sebagai berikut:

a. Kesepakatan terhadap struktur *e-Government*

Dapat diketahui bahwa pemerintah bukan hanya sekedar menerbitkan sebuah program inovatif akan tetapi juga memberikan dukungan penuh terhadap sasaran yang menggunakan pelayanan program e-pendapatan ini di lapangan. Adanya dukungan ini, telah melakukan berbagai peningkatan dalam program e-pendapatan ini seperti melakukan kerja sama dengan pihak bank untuk mempermudah pembayaran pajak.

Pemerintah juga memfasilitasi program ini atau hal yang sangat penting dalam penerapan konsep *e-Government* ini yaitu teknologi. Maka dapat dinilai bahwa *support* atau dukungan pemerintah adalah salah satu aspek penting keberhasilan dari program e-pendapatan ini. Keinginan atau kepedulian dari berbagai pihak tentu akan menjadi sebuah *triggered* berhasilnya program e-pendapatan ini.

b. Dibangunnya Suprastruktur

Dukungan pemerintah dalam program e-Pendapatan perlu diikat oleh landasan hukum yang jelas. Meskipun pemahaman tersebut diakui sebagai prinsip penting, terungkap bahwa saat ini belum ada regulasi khusus yang mengatur program e-Pendapatan tersebut.

Ketidakadanya regulasi khusus tentang program e-Pendapatan di daerah dapat menjadi hambatan dalam menjalankan program ini secara optimal. Regulasi yang jelas akan memberikan arahan yang lebih konkret tentang aspek-aspek seperti perizinan, keamanan data, hak dan kewajiban pihak terkait, serta prosedur pelaporan yang harus diikuti oleh Badan Pendapatan Daerah.

c. Sosialisasi Program E-Pendapatan

Adanya sosialisasi ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan perubahan yang terjadi. Komunikasi merupakan sebuah aspek penting agar program dapat berjalan dengan lancar dan menjadi salah satu aspek yang menunjang keberhasilan sebuah program kedepannya. Tak hanya

itu, pihak Badan Pendapatan Daerah juga memanfaatkan sosial media di dalam pengenalan program e-pendapatan ini.

Meskipun Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah melaksanakan sosialisasi mengenai program e-Pendapatan, keberhasilan implementasi masih dihadapkan pada tantangan kurangnya intensitas sosialisasi yang menyebabkan sejumlah besar masyarakat belum memahami secara menyeluruh mengenai program ini. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai potensi dan manfaat e-Pendapatan dapat dilihat sebagai dampak langsung dari kurangnya kegiatan sosialisasi yang merinci secara komprehensif kebijakan, tujuan, serta langkah-langkah praktis yang diperlukan untuk partisipasi masyarakat dalam program ini.

Sosialisasi yang intensif menjadi kunci untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memahami dengan baik esensi dan implikasi program e-Pendapatan. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam mengembangkan kampanye informasi yang mencakup berbagai saluran komunikasi, seperti media massa, pertemuan publik, dan platform *online*. Melalui pendekatan yang holistik dan menyeluruh, Badan Pendapatan Daerah dapat memastikan bahwa setiap rincian program e-Pendapatan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat.

Selain itu, Badan Pendapatan Daerah harus fokus pada keberlanjutan sosialisasi,

menyelenggarakan sesi-sesi pelatihan terkait program e-Pendapatan secara berkesinambungan untuk memastikan pemahaman yang mendalam. Dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung, mengajukan pertanyaan, dan mendapatkan pemahaman yang praktis, intensitas sosialisasi dapat ditingkatkan, menciptakan landasan yang kuat untuk adopsi dan partisipasi yang lebih baik.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Dalam upaya mengembangkan *e-Government* di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi diwujudkan melalui tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan Faktor keberhasilan ini yakni:

- a. Ketersediaan Sumber Finansial
Sumber daya finansial untuk mendukung implementasi program e-Pendapatan di Kabupaten Kuantan Singingi sudah tersedia secara khusus.

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi mengungkapkan bahwa Pemerintah Daerah telah mengalokasikan dana atau anggaran yang memadai dari APBD melalui DPA Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi untuk melaksanakan program e-Pendapatan. Dukungan finansial ini mencakup berbagai aspek, seperti pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan karyawan, pengadaan perangkat lunak, dan kebutuhan finansial lainnya yang mendukung kelancaran implementasi program tersebut.

Ketersediaan sumber daya finansial tersebut diharapkan

menjadi landasan yang kuat bagi keberlanjutan dan keberhasilan program e-Pendapatan. Dukungan finansial yang memadai menciptakan kesempatan untuk mengoptimalkan teknologi, meningkatkan kualitas layanan, dan merangsang adopsi masyarakat terhadap inovasi dalam pelayanan pajak.

b. Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur untuk mendukung implementasi program e-Pendapatan telah disiapkan secara baik. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah menetapkan garis besar infrastruktur yang mencakup komputer, laptop, dan koneksi internet sebagai elemen-elemen kunci yang diperlukan.

Keberhasilan program e-Pendapatan sangat tergantung pada infrastruktur teknologi yang solid, dan dengan menyediakan perangkat keras dan konektivitas internet, Badan Pendapatan Daerah telah menciptakan fondasi yang kuat untuk melaksanakan inisiatif digital ini. Selain itu, keberadaan server sendiri yang terintegrasikan dengan pihak bank menunjukkan langkah proaktif dalam membangun infrastruktur yang handal untuk mendukung berbagai transaksi dan layanan terkait pendapatan. Ketersediaan infrastruktur ini memberikan indikasi bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah melakukan investasi yang signifikan untuk memastikan kelancaran dan keamanan pelaksanaan program e-Pendapatan. Dengan memiliki server sendiri yang terintegrasikan dengan pihak

bank, kemungkinan besar akan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, kecepatan dalam pelaksanaan transaksi, dan keamanan dalam pengelolaan informasi keuangan.

Namun, seiring dengan kesiapan infrastruktur, kesimpulan ini harus dilihat sebagai satu aspek dari implementasi program e-Pendapatan yang sukses. Langkah selanjutnya akan menjadi penekanan pada sosialisasi yang intensif, pelibatan masyarakat yang lebih luas, dan pemastian bahwa staf terlatih dengan baik untuk memaksimalkan potensi infrastruktur yang telah tersedia. Sementara fondasi teknologi sudah solid, tantangan berikutnya adalah bagaimana mengoptimalkan penggunaan infrastruktur ini agar dapat memberikan dampak maksimal pada keberhasilan program e-Pendapatan di Kabupaten Kuantan Singingi.

c. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Sebuah program yang berbasis *e-Government* tidak terlepas dari sumber daya manusia yang memiliki *skills* atau kompeten di bidang IT mengingat program ini agar dapat berjalan dengan lancar memerlukan pengetahuan yang memadai dalam pemanfaatan teknologi. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan atau mengetahui teknologi dengan baik agar dapat menginput data atau rekapitulasi data wajib pajak dapat terstruktur dengan baik sehingga program ini bisa berjalan dengan lancar.

3. *Value* (Manfaat)

Meskipun Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah mengalami manfaat yang signifikan dari program e-Pendapatan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak yang sebelumnya dilakukan secara manual, terdapat ketidakseimbangan dalam persepsi manfaat antara Badan Pendapatan Daerah dan masyarakat. Meski Badan Pendapatan Daerah dapat merasakan dampak positif, masyarakat belum sepenuhnya merasakan secara optimal manfaat dari program ini. Sebaliknya, masyarakat masih dihadapkan pada keharusan datang ke kantor secara langsung untuk mendapatkan layanan pajak, meskipun program e-Pendapatan telah diterapkan.

Beberapa aspek yang dapat menjelaskan ketidakseimbangan ini melibatkan:

- a. Keterbatasan Aksesibilitas Teknologi: Masyarakat menghadapi kendala dalam aksesibilitas teknologi yang diperlukan untuk menggunakan layanan e-Pendapatan secara optimal. Jika sebagian besar warga belum memiliki akses ke perangkat atau koneksi internet, mereka mungkin tetap mengandalkan layanan *face-to-face* sebagai satu-satunya opsi yang dapat diakses.
- b. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi: Persepsi masyarakat tentang manfaat program e-Pendapatan dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi dan edukasi. Jika informasi yang memadai tidak disampaikan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan program, manfaatnya, dan keuntungan lainnya, mereka mungkin enggan atau tidak menyadari cara memanfaatkannya.

- c. Perubahan Kebiasaan Masyarakat: Adopsi teknologi memerlukan perubahan kebiasaan masyarakat. Jika masyarakat sudah terbiasa dengan sistem konvensional, mereka mungkin enggan beralih ke layanan elektronik, terutama jika mereka tidak melihat keuntungan langsung atau merasakan kendala dalam menggunakan platform tersebut.

- d. Kesenjangan Pemahaman tentang Proses e-Pendapatan: Masyarakat juga mengalami kesenjangan pemahaman tentang proses e-Pendapatan. Jika mereka tidak memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus diambil atau manfaat yang dapat diperoleh melalui program ini, mereka mungkin lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan konvensional.

Dalam mengatasi ketidakseimbangan ini, penting untuk memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Badan Pendapatan Daerah dapat memberikan pelatihan, menyelenggarakan kampanye informasi, dan menggandeng pihak-pihak terkait untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang baik tentang cara menggunakan dan memanfaatkan program e-Pendapatan. Seiring waktu, dengan pendekatan yang holistik, diharapkan masyarakat dapat lebih merasakan dan mengadopsi secara optimal manfaat dari transformasi layanan pajak ini.

Faktor Penghambat Penerapan Program E-Pendapatan

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pajak melalui program e-pendapatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi sudah siap untuk penerapan pelayanan pajak secara online akan tetapi masyarakat sebagai penggunanya belum siap tak hanya dari segi teknis akan tetapi juga berdasarkan pemahaman akan pajak. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pengetahuan masyarakat akan e-Government terutama dalam program e-pendapatan yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program e-Pendapatan dapat menjadi hambatan serius dalam mencapai tujuan pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam pengelolaan pajak. Sebagian besar masyarakat mungkin belum memahami sepenuhnya manfaat dan prosedur yang terlibat dalam program ini.

2. Sumber Daya Manusia

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program e-Pendapatan dihambat oleh masalah SDM yang rendah dan seringnya terjadi miskomunikasi antar pegawai. Dalam konteks ini, terlihat bahwa jumlah tenaga IT yang terlibat hanya dua orang, yang mungkin menyebabkan beban kerja yang tidak proporsional dengan skala program. Kurangnya dukungan SDM, terutama di bidang IT, dapat memperlambat proses pengimplementasian dan pemeliharaan program.

Tidak hanya itu, miskomunikasi di antara pegawai dapat menciptakan ketidakjelasan peran dan tanggung jawab, meningkatkan risiko kesalahan, dan mengurangi efisiensi operasional. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus

dalam meningkatkan koordinasi, komunikasi internal, dan pembinaan pegawai untuk mengatasi masalah ini.

Dengan hanya dua orang tenaga IT, perlu dipertimbangkan penambahan sumber daya manusia atau redistribusi tanggung jawab agar implementasi program e-Pendapatan dapat berjalan lebih mulus. Peningkatan komunikasi internal dan pemahaman yang lebih baik tentang peran masing-masing pegawai juga perlu ditekankan untuk mengoptimalkan kinerja tim dan mendukung kesuksesan program secara keseluruhan.

3. Partisipasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diketahui bahwa masih kurangnya pengembangan dari *e-Government* dalam program e-pendapatan membuat apatisnya masyarakat dalam perkembangan teknologi khususnya penerapan *e-Government* dalam program e-pendapatan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Namun demikian sikap apatis masyarakat tersebut dikarenakan pihak dari kantor yang masih kurang dalam melakukan sosialisasi maupun melakukan pengembangan terhadap program e-pendapatan dan juga minimnya edukasi atau sosialisasi secara khusus mengenai *e-Government* dalam program e-pendapatan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan dan serangkaian hasil analisis penelitian yang dilakukan peneliti terkait penerapan *e-Government* dalam program e-Pendapatan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, meskipun Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan dukungan yang cukup

baik dalam pengembangan *e-Government*, terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Kurangnya *political will* dan keterlibatan masyarakat menyebabkan pelayanan masih bersifat manual, menghambat transformasi menuju e-pendapatan yang optimal. Meskipun kapasitas finansial, infrastruktur, dan sumber daya manusia sudah ada, masih terdapat hambatan dalam nilai yang diterima oleh masyarakat. Aplikasi yang sudah ada belum mampu memberikan pelayanan *online* yang fleksibel, dan elektronifikasi transaksi belum terimplementasi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari program e-pendapatan ini, dengan fokus pada peningkatan keterlibatan masyarakat, fleksibilitas pelayanan, dan optimalisasi elektronifikasi transaksi.

2. Penerapan program e-pendapatan di Kabupaten Kuantan Singingi masih menghadapi sejumlah hambatan yang signifikan. Salah satu permasalahan utama adalah minimnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan program ini, yang disebabkan oleh kurangnya perubahan yang signifikan dalam pelayanan pajak setelah diterapkannya e-pendapatan. Selain itu, faktor sumber daya manusia dan *political will* dari Badan Pendapatan Daerah menjadi penghambat utama. Terdapat ketidaksiapan dari pihak Badan Pendapatan Daerah untuk menghadapi penerapan penuh program ini, dengan kekhawatiran terkait kemacetan pajak dan kurangnya kesiapan dalam melibatkan partisipasi masyarakat.

SARAN

1. Perkuat *Political Will* dan Sosialisasi: Mendorong Komitmen Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi terhadap e-pendapatan, pentingnya memberikan dukungan sepenuh hati dari Badan Pendapatan Daerah untuk memastikan keberhasilan program e-pendapatan. Ini melibatkan perluasan pandangan dan komitmen penuh terhadap transformasi digital sebagai bagian integral dari operasi harian Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Intensifkan Sosialisasi Manfaat Program kepada Masyarakat, Menyoroti manfaat konkrit yang dapat dirasakan oleh masyarakat dari penerapan e-pendapatan. Sosialisasi yang intensif perlu merinci bagaimana program ini dapat meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan transparansi dalam proses pembayaran pajak, serta dampak positifnya terhadap pelayanan publik secara keseluruhan.
2. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat dan Elektronifikasi Transaksi: Buat Forum Partisipatif untuk Masukan Masyarakat, pembentukan forum partisipatif adalah upaya untuk menciptakan ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat. Forum ini bertujuan untuk mendengarkan langsung masukan, kekhawatiran, dan ide dari masyarakat terkait implementasi e-pendapatan. Pastikan Efisiensi dan Keamanan Elektronifikasi Transaksi, fokus pada dua aspek kunci, yaitu efisiensi dan keamanan transaksi elektronik. Penekanan pada efisiensi bertujuan untuk memastikan bahwa proses pembayaran menggunakan e-pendapatan lebih cepat dan lebih mudah. Sementara itu, peningkatan keamanan bertujuan untuk mengatasi kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data dalam transaksi

elektronik. Perlu diingat bahwa keberhasilan program ini sangat tergantung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi elektroniknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 4(4), 1589-1602.
- Aprilianda, G. M. A. (2016). Analisis Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (PAD) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pemerintah Kabupaten dan Kota di Propinsi Jawa Timur. *Forum Bisnis Dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP Hal -39*, 2(1), 39–51.
- Anoraga, A., Wijaya, A. F., & Rengu, S. P. (2014). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(3), 539-545.
- Creswell, J., W. 2012. *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan. Mixed; Cetakan ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Febrianti & Fanida. (2019). *Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK)* Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. 106.
- Faizal, M., Bambang, I., & Apriani, F. (2020). Penerapan Online System Dalam Pemungutan Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 8(1), 9565–9575.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Indrajit, R.E.O. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Electronic Government, 84.
- Iswandi, I. (2016). *Pengembangan e-Government dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan daerah di Provinsi Riau tahun 2016*. JOM FISIP.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Musfekar, R. (2018). Kendala Dalam Implementasi E-Government Pada Pemerintah Kabupaten Pidie. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(1), 48-58.
- Nasir, M. S. (2019). Analisis Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah Setelah Satu Dekadeotonomi Daerah. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.14710/jdep.2.1.30-45>
- Nauffaldy, M., & Akbar, M. (2022). *Implementasi program Smart City Pada Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (E-BPHTB) Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten*

- Kuantan Singingi Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Gadjah Mada University Press.
- Reskino, Rini, & Novitasari, D. (2014). Persepsi mahasiswa akuntansi mengenai penggelapan pajak. *Jurnal InFestasi*, 10(1), 49–63
- Setijaningrum Erna. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik*. In PT. Medika Aksara Globalindo, Surabaya. <http://repository.unair.ac.id/97696/>
- Silaen, Charles (2015), “Pengaruh Sistem Perpajakan, Diskriminasi, Teknologi Dan Informasi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion)”, Universitas Riau. Pekanbaru.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suminarsasi, Wahyu. 2011. Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, dan Diskriminasi Terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Etika Penggelapan Pajak (Tax Evasion). *Jurnal*. Yogyakarta: UGM.
- Untari, F. (2018). *Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Vashya, B. A., Turtiantoro, & Erowati, D. (2021). Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah Di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 1(69), 5–24.
- Widodo, N. (2016). *Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227–235.
- Wisdayanti, S., Burhanuddin, M. H., Amaliah, I. R., & Hamid, H. (2022). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui e-Samsat Selama Pandemi Covid-19 Di Bapenda Sulawesi Selatan*. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 4(1 April), 99–105.
- Wulansari, A., & Inayati, I. (2019). *Faktor-faktor kematangan implementasi e-government yang berorientasi kepada masyarakat*. Register: *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24–36.
- Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). *Membangun E-Government: Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat*. 91.
- Zekri 2007. (2007). E-Government: Stages Model, Model Kemitraan Dan Kesiapan Organisasi. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42.
- Zulhakim, A. A. (2012). *Analisis Peran dan Kinerja Antar Institusi dalam Pengembangan Sistem Bus Rapid Transit di Kota Surakarta* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).

Dokumen:

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014
tentang Pemerintahan Daerah

Undang Undang 28 Tahun 2009 Tentang
Pajak dan Retribusi Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun
2019 tentang Pengelolaan
Keuangan Daerah.

Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003
Tentang Kebijakan dan Strategi
Nasional Pengembangan E-
Government

Peraturan Daerah Provinsi Riau No 6
Tahun 2015 tentang Sistem
Pemerintahan Berbasis Teknologi
Informasi Dan Keterbukaan.

Peraturan Bupati No. 9 tahun 2011
Peraturan Bupati No. 09 Tahun
2011 tentang Sistem Operasional
dan Prosedur Pemungutan Pajak
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan
Bangunan Kabupaten Kuantan
Singingi

Website:

Goriau.com. 2019. *“Melalui Aplikasi e-
Pendapatan, Masyarakat Kuansing
Semakin Mudah Bayar Pajak”*.
Goriau.com. Dengan link:
[https://www.goriau.com/berita/baca/
/melalui-aplikasi-ependapatan-
masyarakat-kuansing-semakin-
mudah-bayar-pajak.html](https://www.goriau.com/berita/baca/melalui-aplikasi-ependapatan-masyarakat-kuansing-semakin-mudah-bayar-pajak.html). Diakses
pada 10 Mei 2023.