

# **Implementasi E-Government pada Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo**

## **(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

**Sheila Nanda Aprilia**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [b\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

### ***Abstract***

*The implementation of E-Government can improve the quality of public services through the use of information and communication technology in the governance process. The Sidoarjo Regency Tax Service Agency also takes advantage of technological developments by issuing the Application PDS-Pajak Daerah Sidoarjo. The Sidoarjo Regional Tax Application System has been implemented at BPPD to improve services in tax activities. The success of implementation can be seen from the positive response given by taxpayers, many taxpayers use it and find it helpful in carrying out tax activities. Although there are still obstacles faced in implementing the PDS Application, such as not everyone is technology literate. These obstacles are not a serious problem, because the BPPD of Sidoarjo Regency is always conducting socialization either directly or indirectly. The theory used is the theory of policy implementation proposed by Merilee S. Grindle. The method used is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques are through field studies consisting of observations, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of the Sidoarjo Regional Tax Application Policy was going well, this was clarified by the fact that the implementation was right on target, the socialization that was carried out went well seen from many taxpayers who already knew and used the Sidoarjo Regional Tax Application in carrying out tax activities.*

**Keywords:** *E-Government, Policy Implementation, PDS Application.*

### **Abstrak**

Implementasi E-Government dapat meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo juga memanfaatkan perkembangan teknologi dengan mengeluarkan Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo. Sistem Aplikasi PDS telah diimplementasi di BPPD untuk meningkatkan pelayanan dalam kegiatan perpajakan. Keberhasilan implementasi bisa dilihat dari respon positif yang diberikan Wajib Pajak. Meski masih terdapat hambatan yang dihadapi dalam penerapan Aplikasi PDS, seperti tidak semua orang melek teknologi. Hambatan tersebut tidak menjadi permasalahan serius, karena BPPD Kabupaten Sidoarjo setiap saat melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu melalui studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Aplikasi PDS berjalan baik, hal ini diperjelas dengan penerapannya sudah tepat sasaran, sosialisasi yang dilakukan berjalan dengan baik dilihat dari Wajib Pajak yang telah mengetahui dan menggunakan Aplikasi PDS dalam melakukan aktivitas perpajakan.

**Kata kunci :** E-Government, Implementasi Kebijakan, Aplikasi PDS.

## **Pendahuluan**

Salah satu sumber pendapatan Pemerintah dalam melakukan pembangunan Negara adalah pajak dikarenakan pajak merupakan kontribusi wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang terutang dan bersifat memaksa, pemungutan pajak menjadi sumber terbesar yang masih sering terjadi kendala. Pajak bersifat berkeadilan dimana pungutan pajak didasari kondisi dan situasi Wajib Pajak. Pendapatan yang diperoleh negaradari pajak digunakan untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat.

Masyarakat berperan penting dalam membayar pajak, menuntut kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban kenegaraannya. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak yaitu dengan melakukan sosialisasi mengenai pemahaman pajak dan sistem perpajakan modern. Dengan adanya teknologi digital dan adanya akses internet yang tidak terbatas dapat mendorong perekonomian kearah ekonomi digital.

Kebutuhan masyarakat saat ini, menuntut adanya pelayanan publik yang dapat dilakukan secara dimana saja secara online, tanpa harus tatap muka antar masyarakat dan penyedia layanan, serta dengan aturan yang lebih mudah. Pemerintah memanfaatkan E-Government sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan pelayanan pemerintah berbasis elektronik. Pajak di Indonesia bersifat dinamik, tuntutan perbaikan dalam berbagai aspek perpajakan menjadi alasan diperlukannya perubahan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan dan sistem administrasi perpajakan agar semakin berkembang.

Aktivitas pajak saat ini mengakomodir Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam aktivitas perpajakan. Sebelumnya aktivitas pajak dilakukan secara manual dengan tatap muka kemudian memanfaatkan teknologi sehingga mengurangi banyak waktu serta proses kerja. Pemerintah memanfaatkan

tren ekonomi yang positif, sesuai Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Pada Bupati Sidoarjo Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Sistem Pajak Daerah Secara Elektronik. Sistem pajak daerah secara elektronik diharapkan dapat menjamin tertib administrasi dari taat bayar serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo. Di dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur yang dapat memberikan manfaat kepada Wajib Pajak. Terdapat fitur untuk Cek Tagihan Pajak Bumi Bangunan, SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), Monitoring Berkas. Dari adanya Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo diharapkan dapat mempermudah masyarakat Sidoarjo dalam mengakses berbagai informasi.

BPPD Kabupaten Sidoarjo mengutamakan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sama seperti motto yang dimiliki yaitu "Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami". Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo selalu berupaya untuk melakukan realisasi pajak daerah sebesar 100% dengan cara monitoring, dari kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari hasil pajak. Pendapatan perpajakan dapat digunakan untuk membangun fasilitas dan infrastruktur di Kabupaten Sidoarjo.

Teori yang digunakan penulis yaitu, model keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle yang dipengaruhi oleh dua variabel besar, yaitu : Variabel isi kebijakan dan lingkungan kebijakan.

## **Metode Penelitian**

Selanjutnya dalam hal ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana untuk mengeksplorasi dan memahami individu atau kelompok yang

dianggap berasal dari masalah sosial. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran.

Pada penelitian kualitatif ini, peneliti berupaya untuk mendeskripsikan Implementasi Aplikasi PDS di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka mengetahui apakah penerapannya efektif atau belum. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo, karena jika dilihat pada kondisi yang ada di lapangan, masih terdapat beberapa kendala seperti masih banyak masyarakat yang gagap teknologi sehingga perlu memerlukan bantuan dalam mengakses aplikasi, lemahnya jaringan dalam fitur tersebut, dan tidak jarang metode pembayaran menjadi penghambat dikarenakan hanya dapat membayar melalui beberapa Bank.

## **Hasil dan Pembahasan**

Adanya implementasi Perda Nomor 6 Tahun 2021 tentang Sistem Pajak Daerah Secara Elektronik. Sistem pajak daerah secara elektronik diharapkan dapat menjamin tertib administrasi upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik, transparansi dan akuntabilitas. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan mengeluarkan program Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo. Aplikasi PDS merupakan salah satu tool yang disediakan oleh BPPD untuk memudahkan Wajib Pajak atau pengguna dalam melakukan aktifitas terkait pajak. Beberapa fitur yang sudah disediakan antara lain, informasi terkait pajak, layanan monkas (pemantauan), layanan cetak SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), layanan pendataan mandiri,

layanan pelaporan mandiri, dan layanan-layanan lainnya.

Aplikasi PDS dapat mempermudah Wajib Pajak dalam mencari informasi tentang Pajak Daerah Sidoarjo baik itu PBB, BPHTB, Pajak Reklame, dan Pajak Air Bawah Tanah, dan sebagainya yang termasuk dalam 9 Pajak Daerah. Wajib Pajak tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor BPPD hanya untuk bertanya atau mencari informasi yang bisa cukup melalui aplikasi secara online. Administrasi data dapat lebih teratur dan tertata rapih sehingga dapat dengan mudah untuk mencari informasi.

Badan Pelayanan Kabupaten Sidoarjo berhasil menerapkan kebijakan mengenai sistem pajak daerah secara elektronik, dengan adanya Aplikasi PDS dapat mengurangi kegiatan atau aktivitas masyarakat di kantor BPPD. Masyarakat dapat mengakses segala informasi terkait perpajakan dimana saja. Implementasi Aplikasi PDS ini dapat dikatakan berhasil karena wajib pajak diwajibkan untuk memakai aplikasi PDS.

Penelitian ini berfokus pada dua variabel penelitian :

### **1. Isi kebijakan (Content of Policy), memiliki 6 indikator :**

#### **1) Kepentingan Yang Mempengaruhi**

Berdasarkan Perda Nomor 6 tahun 2021 tentang Sistem Pajak Daerah Secara Elektronik, dalam pelayanan perpajakan perlu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi guna memudahkan pemenuhan kewajiban Pajak daerah secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pelaksanaan program dilaksanakan oleh petugas Badan Pelayanan Pajak Daerah diawali dengan sosialisasi kepada Wajib Pajak, sosialisasi dilakukan agar program tepat sasaran. Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo merupakan sebuah penerapan baru yang didalamnya terdapat kepentingan yang membawa pengaruh terhadap implementasi. Implementasinya akan lebih mudah karena tidak

menimbulkan kerugian di salah satu pihak dan tidak menimbulkan perlawanan.

Kepentingan kelompok sasaran yang mempengaruhi implementasi program yaitu Wajib Pajak ingin adanya pelayanan yang lebih baik dan secara online. Manfaat yang dapat dirasakan Wajib Pajak dari Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo seperti mempermudah Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan dan kewajiban perpajakannya, dalam Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo terdapat transparansi dari Pemerintah dengan Wajib Pajak.

Kepentingan-kepentingan tersebut memberikan pengaruh positif dari penerapan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo. Wajib Pajak sekarang dapat mengetahui secara langsung pajak yang dibayarkan berapa dan apakah prosesnya sudah berjalan atau belum. Sehingga Wajib Pajak merasa di mudahkan dalam melakukan aktivitas perpajakan.

## **2) Jenis Manfaat Yang Diterima Target Group**

Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo merupakan salah satu tool yang disediakan oleh BPPD untuk memudahkan WP (Wajib Pajak) dalam melakukan aktifitas terkait pajak. Didalam Aplikasi PDS memiliki beberapa fitur yang sudah disediakan seperti, informasi terkait pajak, layanan monkas (pemantauan), layanan cetak SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), layanan pendataan mandiri, layanan pelaporan mandiri, dan layanan-layanan lainnya.

Beberapa manfaat menunjukkan dampak positif yang diharapkan dapat terus berkelanjutan dan merubah ke arah yang lebih baik. Manfaat yang paling dirasa dari adanya Aplikasi PDS yaitu, banyak Wajib Pajak yang merasa puas karena terbantu untuk mencari informasi mengenai pajak yang sekarang dapat dilaksanakan secara fleksibel. Dimana tidak perlu lagi

datang ke kantor hanya untuk mendapatkan informasi, adanya aplikasi ini dapat membuat Wajib Pajak lebih menghemat waktu dan biaya dalam melakukan perpajakan karena sekarang bisa dilakukan melalui aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Wajib Pajak juga memberikan dukungan dengan adanya Aplikasi Pajak Sidoarjo, karena manfaatnya sangat dirasakan oleh Wajib Pajak dan Petugas di kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi administrasi, dimana sebelumnya dilakukan secara tradisional dengan datang ke kantor, setelah adanya Aplikasi PDS administrasi menjadi lebih tertata dan teratur karena memanfaatkan teknologi.

## **3) Derajat Perubahan Yang Diharapkan**

Kebijakan diharapkan dapat memberikan manfaat secara terus-menerus. Dari penerapan Aplikasi PDS menginginkan perubahan dalam proses pelayanan dimana sekarang sudah dapat dilakukan secara online, dan diharapkan Wajib Pajak dapat semakin patuh dalam membayar pajak.

Pelaksanaan dari kebijakan Aplikasi PDS tentu menginginkan adanya derajat perubahan. BPPD Kabupaten Sidoarjo berharap Wajib Pajak dapat memanfaatkan sebaik mungkin aplikasi tersebut dan mengharapkan bisa mengubah proses pelayanan menjadi lebih baik dan tidak berbelit-belit. Implementasi Aplikasi PDS ini merupakan jalan keluar atau solusi yang diambil oleh BPPD dalam menghadapi permasalahan yang terjadi, antusiasme Wajib Pajak dalam penggunaan Aplikasi PDS dinilai sangat baik terutama di kalangan millennial yang selalu beringan dengan teknologi setiap harinya.

Untuk mendapatkan informasi perpajakan, pelaporan pajak daerah, pengecekan tagihan, monitoring berkas, dan lain-lain saat ini sudah dapat dilakukan melalui aplikasi. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan transparansi antara Pemerintah dengan Wajib Pajak. Pelayanan online telah dimanfaatkan Wajib Pajak dengan baik.

#### **4) Letak Pengambilan Keputusan**

Di dalam pengimplementasian aplikasi ini terdapat hambatan tetapi hambatan ini dapat terselesaikan dengan melakukan perkembangan yang didapat dari masukan Wajib Pajak, ketika Wajib Pajak merasa kesulitan dan memberikan keluhan, dari situ permasalahan dan keluhan di tampung lalu petugas akan melakukan apa yang harus dilakukan. Sosialisasi merupakan salah satu pengambilan keputusan yang dilakukan untuk memberi tahu Wajib Pajak bahwa BPPD menerapkan Aplikasi PDS yang dapat di unduh melalui playstore.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti memberikan hasil bahwa permasalahan yang ada pada proses penerapan tidak terlalu serius. Namun Badan Pelayanan Pajak Daerah akan terus melakukan perkembangan untuk memperbaiki permasalahan supaya program dapat tepat sasaran dan Wajib Pajak merasa terbantu.

#### **5) Pelaksanaan Program**

Untuk mencapai suatu keberhasilan, pelaksanaan program yang baik merupakan salah satu penggerak keberhasilan. Melihat apa faktor penghambat dan pendukung penerapannya, dan bagaimana usaha yang dilakukan dalam mengatasi adanya penghambat dalam implementasiannya.

Pelaksanaan program Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo memiliki dukungan yang baik dari Pemerintah dan Wajib Pajak, dari dukungan tersebut memberikan dampak yang

positif yaitu tingkat keberhasilan program akan semakin tinggi. Namun tetap saja masih terdapat penghambat seperti, tidak semua Wajib Pajak melek teknologi yang paham terhadap sistem, masih banyak Wajib Pajak yang pemikirannya masih manual, hambatannya adalah mengedukasi Wajib Pajak. Pelaksana program turun langsung kelapangan.

#### **6) Dukungan Sumberdaya Yang Dilibatkan**

SDM di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah mencukupi dalam melakukan tugas dan fungsi, terutama dalam proses pelayanan publik, salah satunya program Aplikasi PDS. BPPD Kabupaten Sidoarjo memiliki petugas yang bertanggung jawab melaksanakan program.

Dengan SDM yang memadai maka aplikasi dapat terlaksana dengan baik, pada era saat ini, nilai efisien dan efektif menjadi hal yang banyak dituju. Banyak kaum millennial sebagai wajib pajak yang tentunya akan lebih menyukai suatu produk yang bersifat mudah dan praktis. Disisi lain, bagi Wajib Pajak yang tidak melek teknologi biasanya merasa acuh. Mereka selalu berada pada zona nyaman masing-masing dan tidan mau belajar akan hal baru yang justru dinilai lebih baik dari cara sebelumnya. Teknologi merupakan solusi dari adanya permasalahan yang terjadi pada masyarakat.

## **2. Konteks Kebijakan (Context of Policy) :**

### **1) Kekuasaan, Kepentingan, Dan StrategiAktor Yang Terlibat**

Aplikasi PDS, indikator ini sangat perlu diperhitungkan. Bagaimana strategi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam penerapannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dilapangan masih ada Wajib Pajak

yang tidak tahu bagaimana cara penggunaannya.

Strategi yang dilakukan petugas sudah maksimal, dimana sosialisasi ini setiap saat dilakukan, karena sosialisai tidak selalu dengan mengumpulkan Wajib Pajak kemudian diberi paparan, tidak selalu dengan mengundang narasumber. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial, mendatangi Wajib Pajak untuk menanyakan permasalahan yang dirasakan seperti apa dan kemudian disosialisasikan mengenai Aplikasi PDS. Namun banyak pula Wajib Pajak yang merasa lebih diuntungkan dari adanya Aplikasi PDS, Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor BPPD karena segala kepentingan yang berhubungan dengan perpajakan dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja.

## 2) **Karakteristik Lembaga Dan Rezim Yang Berkuasa**

Karakteristik lembaga dan penguasa yang baik dalam pelaksanaan Aplikasi PDS tidak hanya dibutuhkan oleh petugas tetapi juga Wajib Pajak, seperti pelayanan yang baik dan transparan. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo terkait Aplikasi PDS sebagai pembuat kebijakan telah menyediakan fitur pengaduan di dalam Aplikasi PDS sebagai sarana bagi Wajib Pajak untuk menyampaikan segala keluhan terkait perpajakan.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki SOP 1 kali 24 jam untuk merespon keluhan tersebut. Peneliti menilai Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan fasilitas pengaduan dapat membuat pelayanan semakin baik dan aplikasi dapat semakin berkembang melihat dari pengaduan yang diberikan Wajib Pajak. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang melakukan proses perpajakan dengan banyaknya layanan yang bisa dipilih.

Peneliti menilai BPPD sudah memanfaatkan teknologi secara maksimal. Lembaga dan penguasa sudah memberikan pengaruh yang cukup besar dengan membangun komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak.

## 3) **Tingkat Kepatuhan Dan Daya Tanggap Kelompok Sasaran**

Adanya daya tanggap dan kepatuhan dari pelaksana kebijakan merupakan aksi nyata dari pelaksanaan untuk melaksanakan tugasnya dalam implementasi Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo agar penerapannya dapat terlaksana secara optimal dan berguna bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa petugas Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik dalam menjalankan tugasnya. Petugas memiliki komitmen dan tanggung jawab untuk mewujudkan keberhasilan dari penerapan Aplikasi PDS. Manfaat yang dirasa bagi Wajib Pajak dalam melakukan kegiatan perpajakan merasa lebih mudah. Sosialisasi secara langsung maupun tidak langsung selalu dilakukan petugas agar Wajib Pajak yang belum tahu adanya aplikasi atau Wajib Pajak belum tahu cara pengoperasiannya dapat semakin paham mengenai Aplikasi PDS.

Semenjak adanya Aplikasi PDS, tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dirasa semakin meningkat. Yang berarti aplikasi ini sudah berjalan sesuai dengan tujuan, Wajib Pajak dapat mengakses apa saja yang diperlukan melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor yang pasti akan memakan waktu dan tenaga. Beberapa fitur yang sudah disediakan antara lain, Wajib Pajak dapat mengakses Informasi terkait pajak dan layanan yang dapat diakses yaitu layanan monkas (monitoring berkas), layanan cetak SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), layanan pendataan

mandiri, layanan pelaporan mandiri, dan layanan-layanan lainnya.

## Penutup

Implementasi Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo sudah berjalan dengan baik berdasarkan teori implementasi yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle, penelitian ini berdasarkan dua dimensi penelitian yaitu Isi Kebijakan dan Lingkungan Kebijakan, menunjukkan suatu organisasi telah melakukan implementasi, sebagai berikut :

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan program Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo yang digunakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melakukan aktivitas perpajakan. Suatu ukuran keberhasilan implementasi Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo dapat dilihat dari :

### 1. Isi Kebijakan :

Kepentingan Wajib Pajak termuat dalam kebijakan, dimana dari adanya Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo kepentingan Wajib Pajak dalam melakukan aktivitas perpajakan semakin mudah. Banyak manfaat yang diterima oleh Wajib Pajak dari adanya Aplikasi PDS, seperti Wajib Pajak semakin mudah dalam mencari informasi tentang pajak daerah Sidoarjo, terdapat fitur untuk pengaduan dimana Wajib Pajak bisa melaporkan keluhan atau memberi kritik dan saran kepada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Wajib Pajak dapat mengecek sendiri tagihan PBB, monitoring berkas PBB, cek Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). Tidak hanya itu tetapi Wajib Pajak juga bisa mendapat informasi berita terbaru mengenai aktivitas perpajakan

### 2. Lingkungan Kebijakan :

Implementasi Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo didukung oleh sumber daya yang memadai. Letak program sudah tepat dan perubahan yang diinginkan dari adanya Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo sudah

dapat dirasakan, banyak Wajib Pajak yang memanfaatkan aplikasi dalam melakukan aktivitas perpajakan. Wajib Pajak tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor BPPD, karena sudah dapat dilaksanakan secara mandiri di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten

Sidoarjo telah berhasil meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan E-Government dalam pelayanan dan penyelesaian masalah melalui Aplikasi PDS Keuntungan lain yang dapat dirasakan dari adanya Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo yaitu pelayanan service yang baik, semua terbuka untuk pemerintah dan Wajib Pajak sehingga terdapat transparansi antara pemerintah dengan Wajib Pajak, bisa dilihat dari Wajib Pajak dapat mengetahui secara langsung pajak yang harus dibayarkan berapa, dan apakah sudah masuk kerekening kasnya atau belum. Hal tersebut meminimalisir terjadinya kecurangan. Penerapan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo juga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

## 5.1 SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan penyempurnaan penerapan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo kedepannya, antara lain :

1. Petugas Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat semakin mengembangkan aplikasi dengan melihat keluhan, kritik, maupun saran yang diberikan oleh Wajib Pajak, agar Wajib Pajak semakin merasa puas dan terbantu dari adanya aplikasi ini.
2. Pihak pelaksana diharapkan selalu memberikan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak mengenai Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo, bagaimana cara pengoperasian aplikasi tersebut.

## **Daftar Pustaka**

- (Aplikasi & Badan, 2018; Hardjaloka, 2014; Noveriyanto et al., 2018; Parsaorantua et al., 2017; Publik et al., 2003; Wijaya, 2020) Aplikasi, P., & Badan, E. D. I. (2018). 2018.
- Wijaya, V. A. (2020). *Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Kpp Pratama Baturaja ) Skripsi Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.*
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan
- Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Sistem Pajak Daerah Secara Elektronik