

## Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik

Deisy Angreini Lahutung<sup>1</sup>

Sarah Sambiran<sup>2</sup>

Fanley Pengemanan<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah Kota Manado memberikan inovasi yang kreatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya inovasi pelayanan publik yaitu system Pajak Online Terpadu Manado. Pajak Online Terpadu atau bisa juga disebut PONTER, adalah aplikasi pengurusan pajak untuk publik secara online dan terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, keamanan data, serta sinkronisasi data antar perangkat daerah. Dibuatnya program ini untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Dengan menggunakan metode kualitatif (Moleong, 2004) penelitian ini akan mengkaji bagaimana efektivitas program pajak online terpadu dalam rangka inovasi pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Akan dikaji dengan menggunakan teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005). Namun dalam penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas program Ponter (Pajak Online Terpadu) belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari pencapaian tujuan yang masih belum konsisten ,integrasi yang dilihat dari kurangnya proses sosialisasi dan adaptasi yang masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

**Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban untuk seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (Ulum, 2015).

Pelayanan publik saat ini telah menjadi isu sentral dimana telah memaksa institusi negara maupun masyarakat untuk memperbaiki sebaik-baiknya dalam penyelenggaraannya. Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Hal ini disebabkan oleh karena sudah terlalu seringnya masyarakat dikecewakan oleh pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa yang tidak puas akan pelayanan publik oleh instansi pemerintahan, perlu adanya perubahan tata kelola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah di daerahnya masing-masing, salah satu cara dalam merubah tata kelola pelayanan publik adalah dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Aparatur negara terus melakukan kreasi dan inovasi dalam sistem dan kualitas pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat atas pelayanan pemerintah dapat terlayani dengan baik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan secara langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana kebanyakan didapati pelayanan tersebut identik dengan sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya akses layanan publik bagi kelompok rentan, dan lain-lain. Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi birokrasi pemerintahan yang identik dengan paper based administration mulai ditinggalkan dan *electronic government* semakin berperan bagi pemerintahan dalam mengambil keputusan.

Tujuan besar penerapan e-government system adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. *E-government* sistem pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawa, 2008).

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, tiap-tiap daerah mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dalam undang-undang.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan

dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak sangat penting dalam penerimaan kas negara, Oleh karena itu, Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak. Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah Kota Manado memberikan inovasi yang kreatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya inovasi pelayanan publik yaitu sistem Pajak Online Terpadu Manado.

Pajak Online Terpadu atau bisa juga disebut PONTER, adalah aplikasi pengurusan pajak untuk publik secara online dan terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, keamanan data, serta sinkronisasi data antar perangkat daerah. Dibuatnya sistem ini adalah karena adanya pengaduan dan saran masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, keluhan dari petugas pelayanan pajak yang merasa kesulitan akan adanya masalah administratif dalam pelayanan publik seperti redundansi data, dan kehilangan data. Selain itu ada juga keluhan dari petugas pelayanan perizinan yang kesulitan untuk mengotentikasi data atau berkas dari badan pendapatan daerah yang belum terintegrasi sehingga jika diadakan penertiban usaha/bangunan ilegal kadang didapatkan oknum-oknum yang tidak memiliki izin tapi sudah membayar pajak. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa suatu pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang efektif dalam penggunaannya bagi masyarakat.

### **Tinjauan Pustaka** **Konsep Efektivitas**

Secara etimologis, kata efektif serig diartikan sebagai mencapai sasaran yang diinginkan (*producing desired result*), berdampak menyenangkan (*having apleasing effect*), bersifat aktual, nyata (*actual dan real*) (Khairul Umam 2010 :229).

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendi (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut :

“Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Sedangkan menurut Adi Gunawan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2003: 113) yang menjelaskan bahwa efektivitas lebih bermakna pada hasil guna, yaitu hasil dari suatu kegiatan terhadap pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai efektivitas, disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Dalam hal ini berarti efektif apabila berada pada sasaran atau tujuan yang dapat dicapai sesuai dengan rencana sebelumnya yang menimbulkan dampak terhadap apa yang diharapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, dikatakan efektif bila pekerjaan itu tercapai sesuai dengan rencana dan target sebaliknya dikatakan tidak efektif apabila hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan.

### **Indikator Efektivitas**

Efektivitas merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil percakapan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu tidak dikatakan efektif.

Menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) mengatakan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bentuk suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam segi pentahapan pencapaian bagian-bagiannya ataupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

## 2. Integrasi

Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan consensus di tengah masyarakat. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dilapangan.

## 3. Adaptasi

Adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan di lapangan. Untuk itu digunakan tolak ukur kesediaan petugas dan sarana prasarana.

### Konsep Inovasi

Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Elitan dan Anatan (2009:36) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa ide, atau proses baru.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan public bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

### Kriteria Inovasi

Berdasarkan pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2015), inovasi memiliki kriteria:

- a) Kebaruan, memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal belum atau tidak pernah ada dan pernah dilakukan. Sesuatu yang belum pernah ada atau belum pernah dilakukan ini memiliki tujuan sebagai bentuk perubahan. Perubahan ini tentunya ke perubahan yang lebih baik.
- b) Kemanfaatan, perubahan yang lebih baik menjadi syarat utama adanya sebuah inovasi. Oleh karena itu, perubahan ini tentunya harus memberikan kemanfaatan. Sebuah kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain. Inovasi harus memiliki nilai lebih atau nilai tambah bagi orang lain. Nilai lebih

ini apabila di organisasi sektor publik, maka output-nya adalah bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

- c) Memberi solusi, inovasi yang telah diinisiasi sebagai sebuah perusahaan diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.
- d) Keberlanjutan, inovasi yang berjalan diharapkan dapat berlaku berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik. Perlu keberlanjutan mengenai jalannya inovasi tersebut. Hal ini menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan keberlanjutan inovasi ditentukan oleh banyak pihak.
- e) Dapat direplikasikan, inovasi yang berhasil merupakan sebuah inovasi yang dapat direplikasi. Replikasi merupakan sebuah percontohan atau peniruan oleh pihak lain sebagaimana atau keseluruhan sebuah produk atau sistem.
- f) Kompatibilitas, inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya (tidak membentur, melanggar sistem yang ada) yaitu harmonis/sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/perjanjian domestik dan luar negeri baik privat dan civil society serta antar negara pada tingkat lokal, nasional, regional dan global. Inovasi, walaupun dikatakan sebagai sesuatu yang baru, tentunya merupakan suatu yang masih berjalan di atas koridor yang ada.

### Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu:

- a) Inovasi Pelayanan
- b) Inovasi dalam proses
- c) Inovasi system
- d) Inovasi konseptual

### Pelayanan Publik

Menurut Susanto dalam Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh

pemerintah, masyarakat sebagai penerima layanan.

### **Indikator Pelayanan Publik**

Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan yang prima atau tidak, indikator tersebut antara lain:

- a) Transparansi
- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional
- d) Partisipatif
- e) Kesamaan Hak
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

### **Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Susilo dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

- a) Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- b) Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
- c) Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- d) Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- e) Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "The Right Man in The Right Place".
- f) Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

### **Pajak**

Perpajakan di Indonesia diatur melalui pasal 23A UUD 1945 dan peraturan lainnya seperti UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang

- undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi atau pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasno (2009:1): Pajak adalah iuran (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif, yang menggunakan jenis data kualitatif, dimana penelitian bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh objek penelitian secara holistic dan dengan cara deksripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2004:6).

Melalui penelitian kualitatif deksriptif, peneliti bermaksud bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik Studi di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang difokuskan pada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) mengenai pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Oleh karena itu seorang informan harus benar-benar tahu atau pelaku yang

terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Berikut ini informan-informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
2. Kepala Bidang Pelayanan Pajak & Retribusi
3. Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi Pajak Daerah
4. Masyarakat (10 orang)

### Hasil Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tentang efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) dalam rangka inovasi pelayanan publik maka peneliti melihat tingkat efektivitas program ini dalam 3 aspek yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Ketiga ini sesuai dengan teori dari Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005).

#### 1. Pencapaian Tujuan

Untuk dapat mengukur keberhasilan suatu program bisadilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini pencapaian tujuan dimaksud adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari program Ponter Manado ini.

Adapun tujuan dari sistem pembayaran pajak secara elektronik ini untuk membantu memudahkan warga masyarakat atau wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak yaitu salah satunya untuk menghemat waktu, pembayaran pun dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun (24 jam online).

Wajib pajak yang mungkin sibuk, tidak bisa datang ke kantor badpenda tidak perlu khawatir tidak membayar pajak sebelum jatuh tempo. Karena Program Pajak Online Terpadu ini mengikuti perkembangan kemajuan teknologi informasi, sehingga wajib pajak cukup berada dari rumah/warung internet/kantor, duduk didepan layar handphone atau komputer yang tersambung dengan jaringan internet kapan waktunya bisa dengan lancar untuk membayar pajak.

Namun sesuai hasil penelitian

dilapangan, peneliti mendapatkan tidak semua restoran yang sudah mengaplikasikan program ini. Aplikasi ponter ini baru digunakan oleh pelaku pajak golongan ekonomi menengah keatas. Sedangkan warga sisanya tidak menggunakan ponter tetapi membayar secara manual.

Walaupun demikian sebagian wajib pajak yang peneliti teliti merasa dimudahkan berdasarkan aspek waktu yang dapat dilihat melalui kecepatan dalam melakukan input memasukan data, pencarian data, analisis dan proses data juga kecepatan dalam melakukan penyajian data apabila sewaktu-waktu diperlukan.

#### 2. Integrasi

Integrasi yang dimaksud yaitu menyangkut proses sosialisasi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Manado dengan tujuan memberikan informasi kepada wajib pajak menyangkut mengenai sistem pembayaran pajak secara elektronik melalui program pajak online terpadu.

Dalam hal ini sosialisasi merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan efektivitas pembayaran pajak. Akan tetapi sosialisasi ini hanya dilakukan ketika awal diberlakukannya ponter, sedangkan di lapangan masih ada wajib pajak yang belum paham terkait mekanisme dari pembayaran secara elektronik ini.

Wajib pajak merasa kebingungan dengan cara dan proses pembayaran pajak melalui Program Pajak Online Terpadu (Ponter) ini. Mereka merasa minimnya sosialisasi dari instansi serta rendahnya pemahaman teknologi terkait hal ini.

#### 3. Adaptasi

Adaptasi bisa diartikan sebagai kesiapan organisasi terkait program yang dijalankan suatu pemerintah. Adaptasi juga berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini pun adapatasi yang dimaksud yaitu penyesuaian berupa kesiapan petugas Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado serta sarana prasarana dalam

melakukan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik melalui Program Ponter. Melalui program Ponter ini yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, kesiapan system, juga sarana prasarana yang tersedia masih memerlukan banyak pembaruan.

Dalam sistem pajak online, jumlah wajib pajak yang mengakses system online jumlahnya sangat banyak dan terpusat pada satu server. Terlebih lagi ketika mengakses dalam waktu yang bersamaan. Ini yang menyebabkan server menjadi overload dan down karena kebanyakan mengakses secara bersamaan.

Juga kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak secara elektronik masih belum dapat menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Disisi lain, sarana prasarana terkait sistem ponter ini sudah baik namun berkaitan dengan sumber daya untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi ini belum memadai.

## **Pembahasan**

### **1. Pencapaian Tujuan**

Pajak Online Terpadu ini dari segi waktu sudah membantu dan memudahkan masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Ini pun dapat menghemat waktu, karena pembayaran bisa dilakukan 24 jam online, dimanapun dan kapanpun.

Dengan tersediannya program ini dan mudah untuk diakses yang berhubungan dengan pembayaran pajak, akan menimbulkan berjalannya keefektifan dalam pelayanan publik di Kota Manado. Dimana menunjukan bahwa pencapaian tujuan mengenai Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Manado sejauh ini dikatakan baik karena wajib pajak sudah tidak lagi repot – repot datang ke kantor dan tidak menunggu untuk mengantri. Tetapi bisa diakses kapan saja dengan membuka alamat web yang tersedia.

Melalui sistem online ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak, yang sebelumnya

membayar langsung secara manual. Pembayaran online ini sudah dapat diakses sendiri secara online melalui jaringan internet yang merupakan kebijakan walikota dalam memudahkan membayar pajak. Pajak oline terpadu dilakukan dengan cara melaporkan SPTPD (Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Daerah melalui web (internet), penetapan pajak terhutang dan sanksi administrasi secara otomatis oleh sistem, dan pembayaran dapat dilakukan diseluruh teller/bank. Untuk penerapan sistem online ini yang termasuk kedalam sistem yaitu pajak daerah yang menggunakan sistem Self Assesment diantaranya: Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, dan Pajak Parkir.

### **2. Integrasi**

Menurut Steers dalam Tangkilisan (2005); Integrasi yaitu suatu ukuran terhadap tingkat kemampuan dari sebuah organisasi untuk melakukan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan dalam segi konsensus. Integrasi dalam hal ini menyangkut dalam suatu proses sosialisasi.

Terkait aspek integrasi diketahui bahwa pihak yang berwenang dalam memberikan sosialisasi yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Dalam proses sosialisasi dinas terkait melibatkan jajaran pemerintah kelurahan hingga desa agar sosialisasi yang dilangsungkan dapat secara menyeluruh dan dapat berkelanjutan.

Sosialisasi sangatlah penting dalam mewujudkan efektivitas program pajak online terpadu dalam rangka inovasi pelayanan publik di Kota Manado. Namun sosialisasi hanya dilakukan ketika awal diberlakukannya ponter. Berdasarkan hasil dilapangan dari segi pemahaman masyarakat terkait dengan apa yang dimaksud dengan program pajak online terpadu ini juga masih belum maksimal. Banyak wajib pajak yang kurang mengetahui hal ini melihat dari segi sosialisasi pemahaman tentang manfaat program pajak online terpadu juga kurang.

Selain masyarakat yang kurang memahami, juga pegawai – pegawai yang bekerja di kantor bapenda pun belum semuanya mengetahui tentang program

ini. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian serius bagi pihak Bapenda agar sosialisasinya lebih dipermantap.

### 3. Adaptasi

Menurut Steers dalam Tangkilisan (2005); Adaptasi yaitu kemampuan dari sebuah organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Berkaitan dengan kesesuaian dalam pelaksanaan program dengan keadaan yang terjadi di lapangan.

Adaptasi pun terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Program pajak online terpadu (Ponter) masih memerlukan banyak pembaruan. Dalam hal ini sumber daya manusia baik dari jumlah pegawai, operator, maupun kemampuan dan sarana. Dimana sumber daya disini berkaitan dengan sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, organisasi akan berjalan lambat. Selain itu juga, fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam efektifnya program pajak online terpadu ini.

Untuk meningkatkan potensi atau kemampuan sumber daya manusia, Badan Pendapatan Daerah Kota Manado pun harus menugaskan beberapa pegawai negeri sipil untuk mengikuti bimbingan teknis maupun sosialisasi atau studi banding ke beberapa daerah yang telah melaksanakan kegiatan-kegiatan menyangkut perpajakan dalam hal ini terkait dengan elektronik government dalam rangka pelayanan publik.

Dan juga dilihat dari tersedianya fasilitas atau sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan lagi. Penggunaan ponter melalui internet ini terkadang terhambat karena jaringan yang tidak stabil. Kualitas jaringan sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pembayaran pajak melalui ponter.

Disisi lain perlu diketahui bahwa ponter ini tidak semua wajib pajak dapat membayar pajaknya melalui aplikasi ponter, hanya wajib pajak golongan menengah keatas yang bisa difasilitasi menggunakan program ponter. Selebihnya yaitu wajib pajak golongan menengah kebawah membayar di kantor.

Hal ini pun haru perlunya perhatian dan konsistensi dari pemerintah kota Manado dan pihak yang terkait pun sangat diharapkan agar penggunaan program ini dan pemanfaatnya agar lebih dirasakan secara menyeluruh.

### Penutup Kesimpulan

Pencapaian tujuan, diketahui sejauh ini bahwa sistem pembayaran pajak secara elektronik ini dapat membantu masyarakat dan menurut penulis sudah dikatakan baik. Karena sesuai hasil penelitian yang ada dilapangan dilihat dari aspek waktu, masyarakat bisa mengakses Program Pajak Online Terpadu (Ponter) dengan mudah.

Integrasi, dapat dilihat bahwa sosialisasi yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Manado belum efektif. Kemudian kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan mekanisme dan prosedur program ponter ini sehingga hal ini menjadi perhatian bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado agar sosialisasinya lebih dimaksimalkan lagi.

Adaptasi, Program Pajak Online ini masih perlu banyak pembaruan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai, operator di kantor Bapenda masih perlu ditingkatkan. Juga fasilitas, dalam hal ini berkaitan dengan program sistem komputerisasi belum optimal sehingga pengelolaan data dan informasi pembayaran pajak belum efektif. Demikian pula sarana penunjang yang belum tersedia sesuai kebutuhan.

### Saran

- Diharapkan pihak pemerintah dan stakeholder terkait khususnya pihak Dinas Sosial yang melaksanakan Program Pajak Online Terpadu untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan program ini hingga dapat



- terlaksana lebih optimal.
- Kantor Bapenda Kota Manado diharapkan mengoptimalkan kegiatan sosialisasi terkait program Pajak Online Terpadu kepada masyarakat Wajib Pajak agar dapat memahami dan mampu melakukan prosedur dan mekanismenya secara mandiri menggunakan saranyang dimiliki kapanpun dan dimanapun.
  - Meningkatkan sumber daya manusia dengan menambah personil lagi. Selain itu Bapenda Kota Manado melakukan kerja sama yang baik antara pegawai di Bapenda maupun stakeholder terkait. Karena bila melakukan kerja sama secara intensif, maka akan mencapai hasil yang optimal.
  - Menambah sarana dan prasarana sehingga mempermudah serta menunjang terlaksananya program tersebut. Penambahan sarana bisa dilakukan melalui pengajuan penambahan anggaran belanja dan memasukkan program penambahan sarana kedalam rancangan keja prioritas, sehingga anggaran untuk penambahan sarana dapat tersedia.
  - Diperlukan pendekatan dari pihak terkait terhaap wajib pajak agar pemerintah pun dapat memahami kebutuhan masyarakat yang menggunakan ponter ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoeparto, Krisdarto, 2002. *Menuju SDM Berdaya- Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*, PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Metode Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Effendi. 2008. *Efektivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gibson, Ivanchevich, Donelly. 1985. *Organisasi*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Junior, Marten P. 2016 *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanama Modal di*

- BPPT Kota Semarang). Volume I. Kurniawan, 2005 *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : pembaruan.
- Kurniawan, A. 2005. (Transformasi Pelayanan Publik, 2005). Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurmantu, S. 2010. *Pengantar Ilmu Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
- PIPEL. 2017. *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN.
- Siagian, P.S. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*. Jakarta : Haji Masagung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M Richard. 2010. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Umam, 2010. *Efektivitas Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Setia Langsa.

#### Sumber-sumber lainnya

- <http://epajak.manadokota.go.id>
- <https://www.manadokota.go.id>
- <https://id.m.wikipedia.org>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

