

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI INFORMATION SHARING PADA PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO***ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF INFORMATION SHARING IN BAPENDA PUBLIC SERVICES MANADO CITY*

Oleh:

**Aristoteles Johanessjafii<sup>1</sup>****Magdalena Wullur<sup>2</sup>****Merlyn Karuntu<sup>3</sup>**<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[aristotelessjafii064@student.unsrat.ac.id](mailto:aristotelessjafii064@student.unsrat.ac.id)[wullurmagdalen@yahoo.com](mailto:wullurmagdalen@yahoo.com)[merlynkaruntu@unsrat.ac.id](mailto:merlynkaruntu@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi information sharing pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Pada Kota Manado. Pada penelitian ini, peneliti mengambil penelitian jenis deskriptif kualitatif karena penelitian tersebut tidak akan menarik kesimpulan spesifik berdasarkan hitungan statistik yang diperoleh, melainkan hanya menggambarkan atau membuat simpulan secara umum. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado telah menerapkan Information Sharing Pelayanan Publik berbasis teknologi digital di antaranya adalah Aplikasi SMARTGOV sebagai aplikasi pengelolaan pajak daerah yang terintegrasi antar jenis pajak Daerah, Aplikasi CITYGOV sebagai aplikasi layanan publik bagi wajib pajak, sebagai Aplikasi dan Alat Monitoring Perekam Data Transaksi Pajak Daerah Online Transaction Monitoring (OTM). Instansi sebaiknya melakukan inovasi yang terbaharukan dan mulai merampungkan beberapa pengembangan SMARTGOV dan CITYGOV. Sehingga ada proses pengadaptasian teknologi serta pelaksanaan pelayanan publik lebih efektif dan efisien bagi Pemerintah Daerah dan Masyarakat Kota Manado.

**Kata Kunci:** Berbagi Informasi, Teknologi Digital, Pemerintah Daerah.

**Abstract:** Manado City Regional Revenue Agency is one of the public service institutions owned by the Manado City government. This study aims to determine the effectiveness and efficiency of public service information sharing at the Regional Revenue Agency in Manado City. In general, the Manado City Regional Revenue Agency has implemented Information Sharing Public Services based on digital technology, including the SMARTGOV Application as an integrated regional tax management application between types of Regional taxes, the CITYGOV Application as a public service application for taxpayers, Data Recorder Monitoring Applications and Tools Regional Tax Transactions Online Transaction Monitoring (OTM). Agencies should make the latest innovations and start completing several SMARTGOV and CITYGOV developments. So that there is a process of adapting technology and implementing more effective and efficient public services for the Regional Government and the People of Manado City.

**Keywords:** Information Sharing, digital technology, Local Government.

**PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah Kota Manado, diberikan tanggung jawab melaksanakan fungsi pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Tugas dan tanggung jawab yang dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Manado membantu pemerintah Kota Manado dalam menjalankan fungsi secara umum dalam melayani masyarakat dikarenakan penerimaan daerah dikelola untuk menunjang pembiayaan daerah.

Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, mempunyai tugas yang sangat strategis yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang keuangan berdasarkan azas otonomi dan juga pembantuan di bidang pendapatan dituntut untuk melaksanakan dengan transparan, akuntabel, efektif dan efisien sesuai dengan prinsip good governance sebagai Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Penyelenggaraan pemerintah daerah tidak lepas dari adanya penggunaan dan pemanfaatan anggaran serta pendapatan daerah maka perlunya informasi data yang jelas digunakan oleh pemerintah daerah Kota Manado. Maka setiap tahun pemerintah daerah mempersiapkan perencanaan anggaran atau yang sering disebut dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Karena anggaran pemerintah terkait dengan penentuan jumlah alokasi dana untuk setiap program dan aktivitas yang menggunakan dana milik masyarakat.

Masalah yang kerap terjadi adalah kurangnya kualitas informasi, tingkat informasi, serta akses ke informasi terkait prosedur dalam pelayanan publik dan juga fasilitas pelayanan publik saat ini masih banyak yang mengandalkan cara konvensional seperti masyarakat datang langsung ke kantor maka terjadi kurangnya pemanfaatan teknologi untuk pelayanan secara online sebagai inovasi yang bisa membantu dan memudahkan aktivitas pelayanan publik serta memberi motivasi akan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajak dan retribusi.

Adapun juga dari dampak tersebut berpengaruh pada Target Realisasi Pajak Daerah Kota Manado pada saat sebelum dan sesudah melaksanakan pelayanan publik berbasis Teknologi apabila diperinci, realisasi penerimaan pajak daerah pada tahun 2019 sebelum melakukan pelayanan publik berbasis teknologi tercatat Rp308,61 miliar atau 95,10% dari target yang ditetapkan. Pada Tahun 2020 pelayanan publik sesudah menggunakan pelayanan publik berbasis teknologi terjadi penurunan dengan perolehan senilai Rp205,93 miliar atau 57,33% dari Target. Pada 2021, kinerja pajak Kota Manado kembali mengalami peningkatan dengan perolehan senilai Rp238,28 miliar atau sebesar 67,95% dari target data yang diambil dari Badan Pendapatan Daerah Kota Manado Tahun 2021.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti merasa penting untuk melakukan kajian dan peneliti tertarik meneliti tentang Analisis Efektivitas dan Efisiensi Information Sharing Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Pada Kota Manado.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi information sharing pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Pada Kota Manado.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela et.al (2010: 128) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **Efektivitas**

Mardiasmo (2009: 132) Efektifitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (spending wisely).

### **Efisiensi**

Menurut Mahmudi (2019: 85), Efisiensi merupakan perbandingan antara output dengan input atau dengan istilah lain output per unit input. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendah - rendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar - besarnya (spending well).

## Information Sharing

Information sharing adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategistrategi bisnis bersama. Information sharing juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan manjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya information sharing (Simatupang & Sridharan, 2002).

## Penelitian Terdahulu

Penelitian Eman, Tumbel, dan Sumarauw (2017) Penelitian ini menganalisa proses information sharing yang terjadi di PT. Gojek Indonesia Cabang Manado. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif dengan pengemudi Go-Jek, pengguna aplikasi, dan pihak manajemen Gojek sebagai informannya. Penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan teknik analisa data yang sama dan memiliki variabel yang sama yaitu information sharing. Penelitian ini mengemukakan bahwa proses information sharing yang terjadi sudah baik namun permasalahan yang sering timbul adalah jaringan internet pada smartphone yang mengakibatkan sering terjadi kesalahan pada information sharing.

Penelitian Pattipeiluhu, dan Sumarauw (2018) Proses bisnis merupakan proses inti perusahaan untuk dapat terus berkelanjutan. Pada masa kini, perusahaan harus mampu menyederhanakan proses bisnisnya dan melakukan inovasi-inovasi dalam proses bisnisnya untuk dapat bersaing dengan kompetitornya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis information sharing berbasis aplikasi menghasilkan simplifikasi proses bisnis pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Sam Ratulangi Manado secara khusus proses seleksi mitra usaha. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan memaparkan bagaimana information sharing berbasis aplikasi dapat menyederhanakan proses bisnis dengan dasar teori Business Process Re-Engineering (BPR). Data yang digunakan adalah data primer berupa hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan sudah optimal dari proses konvensional yang berkisar pada 2-2,5 bulan menjadi 31 hari. Akan tetapi masih perlu dikembangkan dalam beberapa aspek.

Penelitian Setyawan, Tarigan, dan Susanto (2014) Penelitian ini menganalisa efisiensi penggunaan web dan aplikasi (teknologi) dalam proses administrasi dokumen untuk mendirikan tempat usaha. Pada dasarnya penelitian ini meneliti efisiensi adopsi teknologidalam proses documents sharing dalam pembuatan dokumen yang terjadi di pemerintahan. Penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Sedangkan, informan penelitian ini adalah masyarakat luas yang ingin mengurus dokumen, juga instansi pemerintahan yang terkait. Penelitian ini menemukan bahwa proses documents sharing berbasis web yang digunakan masih belum efisien karena masih sedikit yang menguasai teknologi tersebut dan aplikasi yang digunakan belum baik dari segi performa. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan teknik analisa data yang sama dan menggunakan documents sharing berbasis web. Perbedaannya terletak pada median teknologi yang digunakan yaitu berbasis web.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil penelitian jenis deskriptif kualitatif karena penelitian tersebut tidak akan menarik kesimpulan spesifik berdasarkan hitungan statistik yang diperoleh, melainkan hanya menggambarkan atau membuat simpulan secara umum.

### Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang bersentuhan dengan proses pelayanan publik. Pada penelitian yang menggunakan analisis kualitatif, ukuran sampel bukan menjadi hal yang penting, karena yang dipentingkan adalah kekayaan informasi dari sampel (Sujarweni 2013: 81). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Snowball Sampling*: Teknik penentuan sampel yang mula - mula jumlahnya kecil kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding yang lama - lama menjadi besar (Sujarweni 2013).

### Data dan Sumber Data

Jenis data dalam studi ini adalah data primer dan data sekunder, yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data wawancara (in-depth interview) dan observasi maupun data yang diperoleh secara resmi oleh lembaga terkait dalam pelaksanaannya, data primer diperoleh dari Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. Sedangkan data sekunder diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang berupa profil lembaga maupun layanan yang diberikan.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Herdiansyah (2010, 118) menyatakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan narasumber (yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber instansi terkait kualitas kinerja operasional dalam information sharing yang ada pada saat penelitian dan berdasarkan kriteria tertentu. Selain itu, wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara tidak terencana, yaitu peneliti melakukan wawancara secara informal dan spontan dengan subjek penelitian.

#### 2. Observasi

Herdiansyah (2010, 131) mendefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta "merekam" perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa.

### Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Proses Bisnis	Proses Bisnis adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu bisnis dimana mencakup inisiasi input, transformasi dari suatu informasi, dan menghasilkan output. (Paul Harmon 2003,27)	1) Efektivitas 2) Efisiensi 3) Kualitas 4) Ketepatanwaktuan 5) Produktivitas 6) Keselamatan (Pattipeiluhu, 2018)
Information Sharing	Information sharing (pembagian informasi) adalah aliran komunikasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal dan berkontribusi untuk suatu perencanaan serta pengawasan yang lebih baik dalam sebuah rangkaian (Miguel dan Brito, 2011).	1) Scope 2) Critically/impact 3) Size and Usage 4) Business Problem Complexity (Martin et.al.,2005) 5) Keterbukaan Informasi 6) Arus Informasi 7) Kualitas Informasi (Pattipeiluhu, 2018)

Sumber: Kajian Teoritis, 2022

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dari Miles and Huberman (2014) dengan prosedur sebagai berikut: yang pertama melakukan Reduksi Data, Penyajian Data, dan Menarik Kesimpulan/Verifikasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

- Pelayanan Publik yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah sesuai Standar Operasional Persedur yang ada pada SK Standar Pelayanan BAPENDA berdasarkan Peraturan Perundang-undangan, Peraturan Daerah, dan Peraturan Walikota Manado.

- Jenis Pelayanan Publik BAPENDA yaitu, Pembayaran Fiskal, Pembayaran Pajak dan Retribusi Daerah, Pemungutan Pajak Bumi Bangunan, Verifikasi BPHTB, Pelayanan Pembinaan pengendalian dan Pengawasan, Pelayanan Proses Pengaduan Wajib Pajak.
- Seluruh jenis pelayanan gratis tanpa dipungut biaya dan tariff
- Jangka Waktu Penyelesaian pembayaran Fiskal selama 2 jam 30 menit setelah dokumen dinyatakan lengkap. Jangka waktu penyelesaian pembayaran PBB 6 bulan, Pelayanan Verifikasi BPHTB dengan jangka waktu penyelesaian 1 Hari (apabila administrasi lengkap), dan jika ada peninjauan lapangan waktu penyelesaian akan menjadi 3 hari, Pelayanan Pembinaan, Pengendalian dan Pengawasan waktu penyelesaian 1 bulan, Proses Pengaduan wajib pajak selama 3 hari jika diadakan penyelidikan lapangan.
- Jaminan pelayanan jika melebihi target waktu penyelesaian maka pemohon berhak untuk mengajukan keberatan terhadap lambatnya proses pelayanan, dan dijamin data yang diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
- Setiap proses pelayanan diadakan pelaksanaan evaluasi terhadap hasil kinerja para pelaksana dilakukan setiap bulan, untuk kemudian dilakukan perbaikan kinerja menuju hasil yang lebih baik dimasa mendatang.

#### Information Sharing Badan Pendapatan Daerah

- *Information Sharing* Badan Pendapatan Daerah Kota Manado masih secara konvensional di kantor dan juga Sistem Informasi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sedang mengoptimalkan lagi penggunaan teknologi berbasis digital
- Dalam Pembayaran Objek pajak sudah menggunakan Bank SulutGo dan Kantor Pos sebagai pihak ketiga sebagai tempat setoran uang tunai dan akan langsung disetorkan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.
- Aplikasi SMARTGOV sebagai aplikasi pengelolaan pajak daerah yang terintegrasi antar jenis pajak Daerah.
- Aplikasi CITYGOV sebagai aplikasi layanan publik bagi wajib pajak.
- Aplikasi dan Alat Monitoring Perekam Data Transaksi Pajak Daerah *Online Transaction Monitoring (OTM)*; *Online POS (Point of Sales)*, *Interceptor box* dan *Client Reader*.

#### Pembahasan

Dari penelitian yang telah dilakukan ditemukan fakta-fakta penelitian yang menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah telah melakukan aktifitas *information sharing* serta proses bisnisnya dalam hal ini proses pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hammer & Champy (Martin *et.al.*, 2006,363) dalam 6 prinsip kunci dalam *Business Process Re-engineering* yaitu: (1) Mengorganisir proses bisnis berdasarkan hasil, bukan tugas. (2) Menetapkan target siapa yang akan merasakan *output* proses. (3) Mengintegrasikan proses *information sharing* kepada semua yang membutuhkan. (4) Mengaplikasikan TI untuk menyatukan sumber daya yang berasal dari beragam *departement*. (5) Menghubungkan aktivitas secara *pararel* daripada mengintegrasikan hasilnya. (6) Memperkerjakan orang yang dapat mengerjakannya dan membuat keputusan dan membuat *monitoring system*.

Badan Pendapatan Daerah Kota Manado juga telah menerapkan sistem informasi berbasis teknologi dengan adanya Aplikasi SMARTGOV sebagai aplikasi pengelolaan pajak daerah yang terintegrasi antar jenis pajak Daerah, Aplikasi CITYGOV sebagai aplikasi layanan publik bagi wajib pajak, Aplikasi dan Alat *Monitoring Perekam Data Transaksi Pajak Daerah Online Transaction Monitoring (OTM)* : *Online POS (Point of Sales)* *Interceptor box* dan *Client Reader*. Akan tetapi, penggunaan teknologi belum dilakukan secara optimal dikarenakan masih banyak kendala-kendala teknis yang terjadi seperti kurangnya alat-alat *client reader* yang belum terpasang di tempat - tempat objek pajak.

*Information Sharing* Pelayanan Publik dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang dilakukan sangat mengalami keterbatasan pada pengetahuan pegawai dalam menggunakan aplikasi tersebut maka dikelola bukan dari Badan Pendapatan Daerah itu sendiri melainkan ada pihak ketiga. Hal ini senada dalam penelitian Setyawan, Tarigan, & Susanto (2014). Penerapan aplikasi yang tidak diimbangi dengan kemampuan karyawan dapat menyebabkan *miscommunication* dan berdampak sistemik bagi operasional organisasi.

Jenis informasi sangat beragam dan pengklasifikasian informasi berdasarkan sifat dan karakteristik yang dimilikinya dapat dilakukan dalam memudahkan dalam proses penemuan kembali informasi tersebut. Jenis-jenis informasi dapat dipandang dari 3 segi yaitu manajerial, sumber dan rutinitasnya (Yakub, 2012,72). Dari segi manajerial, informasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: (1) Informasi strategis; merupakan informasi yang digunakan untuk kegiatan manajerial tingkat atas dan umumnya memiliki daya jangkauan untuk waktu 5 hingga 15 tahun bahkan 75 tahun. (2) Informasi taktis, merupakan informasi yang digunakan untuk manajerial tingkat

menengah dengan daya jangka waktu satu tahun. (3) Informasi operasional merupakan informasi yang digunakan untuk kegiatan manajerial tingkat bawah dan umumnya memiliki jangkauan waktu hitungan hari. Berdasarkan hasil penelitian dan definisi, dapat diasumsikan bahwa jenis informasi yang dibagikan dalam pelayanan publik adalah informasi taktis dan informasi operasional walaupun keputusannya merupakan keputusan strategis.

Organisasi yang akan mengaplikasikan dan menggunakan TI harus memperhatikan beberapa aspek yaitu : (1) Tidak inginan untuk berubah, hal ini adalah hal yang umum terjadi dalam organisasi karena perubahan *digitalization information sharing* bisa merubah budaya dan kebijakan dalam organisasi. (2) Adaptasi teknologi, teknologi informasi digunakan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya akan tetapi teknologi yang baru akan diterapkan harus bisa teradaptasi dengan baik oleh organisasi sehingga mampu melakukan semua fungsi organisasi. (3) Memahami batasan teknologi, setiap teknologi perangkat keras maupun lunak memiliki keterbatasan masing - masing, biasanya perusahaan menggunakan teknologi untuk memecahkan masalah akan tetapi hal ini tidak akan terjadi jika bukan karena *user*. Hal ini dikemukakan oleh Alcamí & Caranana (2012).

Martin et.al. (2005,364), mengemukakan bahwa membuat sebuah sistem informasi berbasis aplikasi, melewati 3 tahap yaitu: (1) *Definition phase*, yaitu tahap analisa pengguna dan menjabarkan setiap proses dan flow yang akan dilewati oleh informasi yang akan diproses. Juga menjabarkan kondisi *information sharing* saat ini. (2) *Construction phase*, yaitu tahap dimana mulai mendesain, membuat, dan mencoba sistem baru yang memenuhi kebutuhan yang telah dijabarkan dalam tahap sebelumnya. (3) *Implementation phase*, para pengguna mulai menggunakan dan menginstall sistem yang baru dan mengkonversi semua data di sistem sebelumnya ke dalam sistem yang baru sehingga sistem informasi berbasis aplikasi dapat teradaptasi oleh organisasi dengan baik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada efektivitas dan efisiensi *information sharing* pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado telah menerapkan *Information Sharing* Pelayanan Publik berbasis teknologi digital di antaranya adalah Aplikasi SMARTGOV sebagai aplikasi pengelolaan pajak daerah yang terintegrasi antar jenis pajak Daerah, Aplikasi CITYGOV sebagai aplikasi layanan publik bagi wajib pajak, Aplikasi dan Alat Monitoring Perekam Data Transaksi Pajak Daerah *Online Transaction Monitoring (OTM)*.
2. Komponen pengendalian internal pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yaitu Lingkungan Pengendalian, Penilaian Resiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, dan Pemantauan bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Serta yang menjadi kelebihan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Manado ialah Sikap disiplin pegawai serta hubungan kerja yang baik antar pimpinan dengan para pegawai.
3. Keterbatasannya fasilitas kantor seperti komputer pada Badan Pendapatan Daerah. Komputer digunakan di beberapa bidang, akan tetapi ada beberapa komputer yang sudah tidak berfungsi sehingga juga memperlambat suatu pekerjaan.
4. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado memiliki fasilitas kantor yang memadai seperti Komputer dan jaringan *Wi-Fi (Wireless Fidelity)* serta menggunakan sistem Ponter (Pajak Online Terpadu) yang menunjang pekerjaan.

### Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada lembaga yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan inovasi dalam *information sharing* pelayanan publik, yaitu:

1. Instansi sebaiknya melakukan inovasi yang terbaharukan dan mulai merampungkan beberapa pengembangan *SMARTGOV dan CITYGOV*. Sehingga ada proses pengadaptasian teknologi serta pelaksanaan pelayanan publik lebih efektif dan efisien bagi Pemerintah Daerah dan Masyarakat Kota Manado.
2. Badan Pendapatan Daerah Kota Manado memperbaiki beberapa komputer yang rusak atau melakukan pengadaan dan melakukan pemeliharaan terhadap Alat Monitoring Perekam Data Transaksi Pajak Daerah (*OTM/Online Transaction Monitoring*) agar kegiatan atau pekerjaan para staf dapat berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan. Serta memperhatikan jaringan *Wi-Fi (Wireless Fidelity)* agar tidak mengganggu jalannya Proses Pelayanan Publik.

3. Untuk itu diharapkan para staf mempunyai komunikasi yang baik agar terjalin kerjasama yang baik antar staf agar bisa saling membantu tanpa saling mengharapkan satu dengan yang lain, sehingga bisa mengurangi resiko dalam bekerjasama.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alcami, L.R., & C.D.Caranana (2012) *Introduction to Management Information System*. Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació I Publicacions
- Eman, M., Tumbel, A. L, dan Sumarauw, J. S. B. (2017). Analisis Information Sharing pada PT.Gojek Indonesia Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 5, No. 2, Hal. 666 - 677. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15925>. Diakses tanggal 20 Juli 2021.
- Harmon, P. (2003). *Business Process Change*. United States: Morgan Kaufmann Publishers.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu- ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: STIM YPKN.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Martin, E.,W., C.V. Brown, D.W.DeHayes, J.A. Hoffer., & W.C. Perkins. (2005). *Managing Information Technology*.5th Edition.New Jersey : Pearson.
- Miguel, D. S., dan Brito, L. (2011). Supply chain management measurement and its influence on Operational Performance. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*. Vol. 4, No. 2, Hal. 56 - 70. <https://pdfs.semanticscholar.org/0a6b/fc996f251564a29f724d7e00dde95be5a311.pdf>. Diakses tanggal 20 Juli 2021.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications.
- Pattipeiluhu, R. S., dan Sumarauw, J. S. B. (2018). Analisis Information Sharing Berbasis Aplikasi untuk Simplifikasi Proses Bisnis pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 6, No. 3, Hal. 718 – 1727. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20439>. Diakses tanggal 20 Juli 2021.
- Setyawan, A. B., Tarigan, A., dan Susanto, H. (2014). The Efficiency of Requesting Process for Formal Business-Documents in Indonesia: An Implementation of Web Application Base on Secure and Encrypted Sharing Process. *The Asian Journal of Technology Management*. Institut Teknologi Bandung. Vol.7 No.2 Hal. 237-261. <http://journal.sbm.itb.ac.id/index.php/ajtm>. Diakses tanggal 20 Juli 2021.
- Simatupang, T. M., dan Sridharan. (2002). The Collaborative supply chain. *The international journal of logistics management*. Vol 13 No. 1, Hal. 15-30. <https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=11289184886509144475&btnI=1&hl=en>. Diakses tanggal 20 Juli 2021.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. W. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yakub. (2012). *Pengantar Sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.