

**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,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[sheilanandaa123@gmail.com](mailto:sheilanandaa123@gmail.com)

**Bambang Kusbandrijo,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[b\\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id](mailto:b_kusbandrijo@untag-sby.ac.id)

**Achluddin Ibnu Rochim,**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id)

**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.*

## **A. PENDAHULUAN**

Salah satu sumber pendapatan Pemerintah dalam melakukan pembangunan Negara adalah pajak, pemungutan pajak menjadi sumber terbesar yang masih sering terjadi kendala. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang, dilakukan oleh orang pribadi (badan) yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang. Pajak bersifat berkeadilan dimana pungutan pajak didasari kondisi dan situasi Wajib Pajak. Pendapatan dari pajak digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merubah sistem pemungutan pajak yang digunakan yaitu digunakannya *self assessment system* yang menggantikan *official assessment system*. Sistem pemungutan *self assesment*, memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk melaporkan, menghitung, dan menyetor pajak.

Pentingnya peran masyarakat dalam membayar pajak, menuntut kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban kenegaraannya. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan 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 online tanpa harus tatap muka antar masyarakat dan penyedia layanan, serta dengan aturan yang lebih mudah. Pemerintah memanfaatkan E-Government sebagai salah satu upaya yang dilakukan untuk mengembangkan pelayanan pemerintah berbasis elektronik. Pajak di Indonesia bersifat dinamik, tuntutan perbaikan dalam berbagai aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya perubahan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan dan sistem administrasi perpajakan agar semakin berkembang.

Perpajakan mengakomodir Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pengelolaan administrasi 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. Forum koordinasi Pusat dan Daerah dibentuk untuk mendorong implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) secara lebih luas.

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.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mengutamakan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 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.

## **B. KAJIAN TEORI**

Implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara terperinci. Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara bagaimana sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan.

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target group) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan”.

Menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Budi Winarno (2005, hal.102) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Grindle (1980: 7) menyatakan, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Grindle (1980: 7) menambahkan bahwa proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah diterapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran. Tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.

Di sini penulis menggunakan model keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011: 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (content of policy) dan lingkungan implementasi (context of implementation). Variabel tersebut mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak program sudah tepat, apakah

sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Variabel isi kebijakan menurut Grindle mencakup beberapa indikator yaitu :

1. Kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan.
2. Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
3. Derajat perubahan yang diharapkan dari sebuah kebijakan.
4. Letak pengambilan keputusan.
5. Pelaksanaan program telah disebutkan dengan rinci, dan
6. Dukungan oleh sumber daya yang dilibatkan.

Sedangkan variabel lingkungan mencakup 3 indikator yaitu:

1. Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. Karakteristik lembaga dan rejim yang sedang berkuasa.
3. Tingkat kepatuhan dan responsifitas kelompok sasaran.

Di sini kebijakan yang menyangkut banyak kepentingan yang berbeda akan lebih sulit diimplementasikan dibanding yang menyangkut sedikit kepentingan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Studi kasus termasuk dalam penelitian analisis deskriptif, yaitu penelitian yang fokus pada satu kasus tertentu untuk diamati dan diteliti lebih mendalam. Selanjutnya dalam hal ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

Creswell (2016; 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami oleh sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tujuan utamanya adalah “memberikan gambaran”.

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

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.

### **D. 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 telah diwajibkan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Fokus dalam penelitian ini berdasarkan dua dimensi penelitian dari model implementasi Merilee S. Grindle, sebagai berikut :

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

1) Kepentingan Kelompok Sasaran 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.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, 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 Dari Kebijakan

Kebijakan diharapkan dapat memberikan manfaat secara berkelanjutan, implementasi yang baik akan memberikan output yang baik secara terus menerus. Dari penerapan Aplikasi PDS menginginkan perubahan dalam proses pelayanan dimana sekarang sudah dapat dilakukan secara online, dan diharapkan Wajib Pajak 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 beriringan 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. Pelayanan online telah dimanfaatkan Wajib Pajak dengan baik. Pemkab Sidoarjo sendiri telah memiliki regulasi dalam pelaksanaan intensifikasi pajak daerah. Regulasi tersebut antara lain Perda Nomor 47 tahun 2015 tentang Online Sistem Pelaporan Pajak Parkir, Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan. Termasuk pengaturan pembayaran pajak atau pelaporan pembayaran pajak secara elektronik tertuang dalam Perbup Sidoarjo terkait tata cara pemungutan pajak. Regulasi ini sebagai payung hukum untuk mewujudkan transparansi antara Pemerintah dengan Wajib Pajak.

#### 4) Letak Pengambilan Keputusan

Setiap keputusan yang diambil dalam menjalankan suatu kebijakan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada. Letak pengambilan keputusan pada Aplikasi PDS dapat menentukan tercapainya tujuan kebijakan, namun dalam proses implementasi pasti ada faktor pendukung dan penghambat.

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 yang telah ditetapkan pada awal pembuatan kebijakan, pelaksanaan program yang baik merupakan salah satu penggerak keberhasilan. Pelaksana program disini merupakan tim dan anggota yang berwenang untuk melaksanakan program Aplikasi PDS, 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

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas akan membuat pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik dan lancar. Dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan tentu membutuhkan SDM yang sesuai dengan kemampuan untuk menjalankan kebijakan tersebut. 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.

**Konteks Kebijakan (Context of Policy), memiliki 3 indikator :**

1) Kekuasaan, Kepentingan, Dan Strategi Dari Aktor Yang Terlibat

Untuk memperlancar jalannya pelaksanaan implementasi 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 dilakukan peneliti lapangan 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

Untuk menerapkan kebijakan yang telah dibuat, peenerapannya tidak terlepas dari peran pelaksana kebijakan itu sendiri. Karakteristik lembaga dan penguasa yang baik dalam pelaksanaan Aplikasi PDS tidak hanya dibutuhkan oleh petugas Badan Pelayanan pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo 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. Karakteristik lembaga dan penguasa telah memberikan pengaruh yang cukup besar dengan membangun hubungan emosional yang antara para petugas, selain itu juga 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.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, berikut ini merupakan kesimpulan mengenai apakah 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 Palayanan 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 dirasak dari adanya Apikasi Pajak Daerah Sidoarjo yaitu pelayanan service yang baik, semua terbuka untuk pemerintah dan Wajib Pajak sehingga terdapat transparasi 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

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan peneliti, 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, dan 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.
- 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.
- Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan e-government Sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37.
- Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Jurnal Acta Diurna Komunikasi*, VI(3), 1-14.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Sistem Pajak Daerah Secara Elektronik
- 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.*