

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Dalam keberjalanan penggunaan aplikasi PBB Mobile masih banyak ditemukan permasalahan didalamnya. Jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip dalam konsep *good governance* menurut UNDP, Pemerintah sudah melaksanakan prinsip transparansi dan daya tanggap dengan baik, pada prinsip transparansi, aplikasi ini telah menyediakan data *real* pada menu berupa PBB Online, Registrasi, Formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), Formulir LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Hal ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada prinsip transparansi, yaitu terletak pada belum tersedianya data penerimaan pajak tahun lalu, untuk apa saja Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dibelanjakan (realisasi), hal-hal tersebut belum tersedia pada laman aplikasi PBB Mobile, tentunya masyarakat akan lebih nyaman dalam membayar pajak jika masyarakat mengetahui data real yang diberikan pemerintah langsung melalui aplikasi PBB Mobile. Selanjutnya pada prinsip daya tanggap, Pernyataan yang disampaikan masyarakat senada dengan apa yang disampaikan oleh Informan yang berasal dari Pemerintah, apabila dikaitkan dengan konsep prinsip *good governance* yang dipaparkan oleh UNDP, daya tanggap adalah peran lembaga-lembaga dalam memberikan respon dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada setiap pihak yang berkepentingan (stakeholders), yang didalam hal ini masyarakat merupakan pihak yang berkepentingan (stakeholders), maka dari hasil

wawancara dengan informan yang berasal dari pemerintah dan informan yang berasal dari masyarakat, pemerintah sudah menjalankan prinsip daya tanggap dengan baik.

2. Bertolak belakang dengan prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan supremasi hukum yang buruk, dalam prinsip partisipasi dimana jumlah keseluruhan Wajib Pajak sebesar 38.966, sedangkan data yang tersedia dalam aplikasi Google Play memperlihatkan bahwa aplikasi PBB Mobile hanya mempunyai 10.000 lebih pengunduh, jika dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang berjumlah 38.966, 10.000 pengunduh hanya sebesar 25% saja, hal ini mengindikasikan bahwa prinsip partisipasi berjalan buruk, lalu pada prinsip akuntabilitas, masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari tujuan utama pembuatan aplikasi PBB Mobile ini yaitu untuk mewujudkan pelayanan administrasi perpajakan yang memberikan kemudahan bagi penggunanya, klaim pemerintah bahwa aplikasi bersifat real-time dan dukungan fasilitas yang baik dan maksimal tidak serta merta membuat pengaplikasiannya otomatis berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan, walaupun aplikasi dapat diakses 24 jam, akan tetapi jika server aplikasi berjalan dengan buruk, maka aplikasi tersebut tidak akan menghasilkan manfaat apapun, hal ini kemudian membuktikan bahwa prinsip akuntabilitas tidak diterapkan dengan baik oleh Pemerintah Kabupaten Bogor. Yang terakhir prinsip supremasi hukum dalam hal ini mengacu Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pelayanan publik, walaupun data realisasi pendapatan dan realisasi belanja pemerintah di Kabupaten Bogor pada tahun 2021 mengalami surplus, akan tetapi penilaian masyarakat pada aplikasi *Google Play* tidak bisa dipandang sebelah mata,

maka prinsip supremasi hukum tidak dijalankan dengan baik karena masih terdapat banyak kekurangan.

3. Terdapat beberapa faktor pendorong dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor ini, yaitu : (1) Dukungan dari pemerintah pusat dan DPRD terkait anggaran pembuatan dan pengelolaan aplikasi, (2) Mempermudah pelayanan administrasi perpajakan ditengah kasus Pandemi *Covid-19* dengan transisi dari pelayanan administrasi *offline* berubah menjadi pelayanan administrasi *online*, (3) Sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi perpajakan yang maksimal dan berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, terdapat juga beberapa faktor yang menjadi penghambat penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor ini, yaitu : (1) Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi kepada masyarakat, (2) *Server* aplikasi yang belum berjalan secara optimal, (3) Respon buruk dari masyarakat terhadap aplikasi PBB Mobile.

#### **4.2 Saran**

Saran yang menjadi rekomendasi peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu memaksimalkan penggunaan aplikasi PBB Mobile kepada seluruh masyarakat yang termasuk Wajib Pajak di Kabupaten Bogor, termasuk masyarakat yang tidak mengerti perkembangan teknologi saat ini sehingga mereka tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi PBB Mobile. Langkah yang disarankan adalah dengan melakukan sosialisasi ulang bagi masyarakat yang kurang

mengerti perkembangan teknologi, hal ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan administrasi perpajakan dengan partisipasi masyarakat yang merata.

2. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu untuk memperbaiki berbagai masalah yang ada disaat masyarakat menggunakan aplikasi PBB Mobile ini, Permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat saat menggunakan aplikasi PBB Mobile belum mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas atau pertanggungjawaban pembuat kebijakan, dalam hal ini aplikasi yang baik di Kabupaten Bogor, sehingga pemerintah harus segera mengevaluasi dan berbenah dengan cara bercermin dari keluhan dan kritikan masyarakat Kabupaten Bogor agar dapat memenuhi pelayanan administrasi perpajakan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang baik di Kabupaten Bogor.

3. Pemerintah Kabupaten Bogor perlu untuk mengembangkan aplikasi PBB Mobile, pengembangan tersebut tentu saja dari segi *server* aplikasi yang seringkali mengalami *error*, oleh karena itu prinsip supremasi hukum dimana Pemerintah Kabupaten Bogor belum melakukan pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan dengan maksimal. Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor perlu menjaga dan meningkatkan kualitas *server* aplikasi PBB Mobile agar menjadi aplikasi yang nyaman digunakan oleh masyarakat dan kedepannya mengurangi permasalahan yang ada serta masyarakat dapat dengan maksimal mendapatkan pelayanan administrasi perpajakan yang berkualitas sesuai dengan tujuan mulia Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor.

