

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Lampiran Wawancara Pengelola Aplikasi PBB Mobile di BAPPENDA

Nama : 1. Dellianie Ukman, S.P, M.M - Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Maret 2023

Waktu: 10.00 WIB

Tempat : Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

TRANSKRIP	
Penulis	Bagaimana inisiatif awal pemerintah kabupaten bogor dalam menyelenggarakan program aplikasi PBB Mobile? Dan apa dasar hukum yang dipakai dalam pembuatan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	<p>Yang melatarbelakangi ide inovasi ini diantaranya adalah dalam hal penerimaan pendapatan asli daerah dimana pajak daerah berkontribusi sebesar 67% dari total PAD sedangkan PBB P2 sendiri berkontribusi penerimaan pajak daerah sebesar 25%. Jumlah SPPT yang diterbitkan setiap tahunnya sebanyak 1,9 juta SPPT dan tidak semua wajib pajak PBB P2 berdomisili di wilayah Kabupaten Bogor sehingga terdapat permasalahan dalam proses pendistribusian SPPT bagi wajib pajak yang berada diluar daerah. Piutang PBB P2 juga tergolong masih tinggi sekitar 1,2 Trilyun yang membutuhkan treatment khusus yang salah satunya melalui aplikasi berbasis mobile apps.</p> <p>Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, dan Peraturan Bupati Bogor Nomor 97 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang melaksanakan fungsi penunjang keuangan di bidang pendapatan daerah, dalam melaksanakan tugas tersebut Bappenda menyelenggarakan fungsi, antara lain penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan tugas dukungan teknis, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan tugas dukungan teknis di bidang</p>

	<p>Pengelolaan Pendapatan Daerah khususnya pengelolaan pajak daerah.</p> <p>Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah, bahwa terdapat 10 (sepuluh) jenis pajak daerah yang dikelola oleh Kabupaten Bogor antara lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah, BPHTB, pajak mineral bukan logam dan batuan serta pajak PBB P2.</p>
Penulis	Apa alasan penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh pemkab bogor sebagai aplikasi administrasi perpajakan?
Narasumber	<p>PBB Mobile sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun dimana aplikasi ini sudah dirintis dan publish di google playstore sejak April 2021 lalu dilakukan launching oleh Bupati pada tanggal 22 Desember tahun 2021 bersamaan dengan kegiatan Anugerah Pajak Daerah.</p> <p>Penerimaan pajak daerah khususnya PBB P2 sangat bergantung pada kecepatan dan kemudahan informasi ketetapan, tunggakan pajak serta SPPT yang diterima oleh masyarakat. Semakin cepat masyarakat menerima informasi maka akan semakin cepat pula pembayaran yang dilakukan. Dengan jumlah SPPT sebanyak 1,9 juta dan wilayah Kabupaten Bogor yang sangat luas maka proses distribusi SPPT akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Atas dasar tersebut diperlukan suatu inovasi agar memudahkan dan mempercepat proses penyampaian informasi ketetapan pajak berikut dengan SPPT kepada masyarakat yang dapat diimplementasikan menggunakan <i>platform</i> teknologi informasi.</p> <p>Pelayanan publik ditantang untuk mengadopsi teknologi informasi yang dapat memudahkan dan bisa diakses kapan saja serta dari mana saja tanpa memerlukan layanan secara langsung atau tatap muka. Untuk itu sangat diperlukan solusi dalam bentuk inovasi agar masyarakat dapat mengakses informasi rincian pembayaran serta SPPT secara mudah dan murah tanpa harus mengorbankan waktu, tenaga dan biaya sehingga pelayanan ini dapat berjalan secara efektif dan efisien. Inovasi ini juga sebagai bentuk optimalisasi pengelolaan pajak daerah dimana Bappenda berperan sebagai sekretariat Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) sehingga mengembangkan segala bentuk proses pengelolaan pajak daerah yang berbasis digital.</p>
Penulis	Pada awal peluncuran aplikasi PBB Mobile dalam menentukan target apakah ada permasalahan tertentu?
Narasumber	Launching aplikasi PBB Mobile tidak berkaitan dengan proses penentuan target penerimaan pajak daerah. Sedangkan proses pengembangan aplikasi sejak tahap awal sampai dengan akhir proses <i>development</i> sudah sesuai dengan target waktu yang ditentukan dan

	tidak terjadi permasalahan.
Penulis	Bagaimana perkembangan aplikasi PBB Mobile selama ini?
Narasumber	<p>Dengan adanya PBB Mobile ini masyarakat menjadi dimudahkan dalam mengakses informasi PBB P2 untuk pengecekan rincian pembayaran, proses pemberkasan pelayanan dan pendaftaran SPPT elektronik melalui <i>mobile device android</i> dengan waktu layanan 7x24 jam non stop.</p> <p>Sebelum hadirnya inovasi ini masyarakat harus datang langsung ke kantor Bappenda atau UPT pajak daerah terdekat untuk memperoleh informasi tersebut dan membutuhkan waktu yang cukup lama karena antrian pelayanan yang padat dimana antrian pelayanan khusus <i>printout</i> pembayaran dan Salinan SPPT per harinya rata-rata 250 s.d 300 antrian. Selain itu masyarakat juga dimudahkan untuk mengajukan permohonan pelayanan PBB P2 secara online sehingga tidak perlu lagi mengantri untuk mengakses loket pelayanan yang setiap harinya rata-rata melayani sekitar 500 berkas permohonan. Kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam penerimaan SPPT juga akan dirasakan oleh masyarakat dimana SPPT elektronik akan didistribusikan untuk wajib pajak yang sudah melakukan registrasi sehingga proses dari mulai pendistribusian, pelayanan hingga pembayaran saat ini sudah dapat diakses dengan mudah melalui <i>mobile device/smartphone</i>. Sampai dengan saat ini sudah didistribusikan sekitar 4.500 e-SPPT hasil dari user yang melakukan registrasi melalui PBB Mobile. Sedangkan jumlah user PBB Mobile sendiri saat ini berjumlah 38.966 user .</p>
Penulis	Siapa saja yang terlibat langsung dalam pengelolaan data pajak di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Secara organisasi dan kelembagaan yang terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi PBB Mobile adalah Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah dan Bidang Pendataan dan Penilaian
Penulis	Apakah BAPPENDA untuk pengembangan Aplikasi PBB Mobile mengikutsertakan masyarakat atau LSM di dalamnya? Jika ada mohon disebutkan.
Narasumber	Masyarakat dalam hal pengembangan aplikasi terlibat dalam tahap penggalan ide awal dalam proses identifikasi permasalahan eksisting dan penentuan alternatif solusi.
Penulis	Berapa jumlah tenaga ahli yang mengelola aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Tenaga ahli yang termasuk dalam tim pengelola PBB Mobile berjumlah 5 orang.
Penulis	Apakah dalam mengelola SDM atau tenaga ahli di dalam nya ini pernah bermasalah?
Narasumber	Sejauh ini tidak pernah ada permasalahan teknis/non-teknis terkait SDM pengelola.

Penulis	BAPPENDA bekerja sama dengan organisasi dan lembaga apa saja dalam pengembangan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Bappenda bekerja sama dengan pihak ketiga yang bertindak sebagai konsultan IT untuk pengembangan aplikasi PBB Mobile.
Penulis	Bagaimana mekanisme pengelolaan data pada aplikasi PBB Mobile sampai akhirnya diperoleh masyarakat?
Narasumber	Aplikasi PBB Mobile sebagai <i>frontend</i> melakukan komunikasi data dengan database pajak daerah sebagai <i>backend</i> sesuai dengan <i>request</i> yang dilakukan oleh masyarakat sebagai <i>user</i> .
Penulis	Apa metode atau teknologi yang digunakan dalam aplikasi PBB Mobile? Dan apakah teknologi sudah memadai?
Narasumber	Aplikasi dibangun dengan teknologi berbasis <i>android</i> yang tersedia di <i>playstore</i> sehingga memudahkan masyarakat untuk mengunduh. Aplikasi PBB Mobile dikembangkan dengan teknologi responsif dimana tampilan aplikasi menyesuaikan <i>gadget</i> pengguna: <i>smartphone</i> , tablet, dan komputer guna menambah kenyamanan dalam pemakaiannya. Dengan spesifikasi teknis yang sedemikian rupa maka aplikasi PBB Mobile ini akan dapat dengan mudah dapat direplikasi dan diterapkan pada instansi/lembaga lain yang memiliki kebutuhan terkait antrean pelayanan dengan metode pengambilan secara <i>online system</i> . Melalui sistem yang berbasis <i>android</i> maka aplikasi ini dapat diakses tanpa batasan baik dimana pun, kapan pun, oleh siapa pun yang membutuhkan selama memiliki terhubung dengan internet.
Penulis	Apakah anggaran untuk aplikasi PBB Mobile yang diberikan sudah memenuhi?
Narasumber	Pengembangan dan pemeliharaan aplikasi PBB Mobile sudah didukung oleh anggaran APBD
Penulis	Apakah ada anggaran khusus dalam mengembangkan aplikasi PBB MOBILE dalam urusan sosialisasi, pengembangan sistem dan kerjasama dengan pihak lain ?
Narasumber	Pengembangan aplikasi dan sosialisasi PBB Mobile sudah dianggarkan dalam belanja daerah (APBD)
Penulis	Siapa saja yang dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Seluruh <i>stakeholder</i> /masyarakat/wajib pajak pengguna <i>smartphone android</i>
Penulis	Apakah ada pelatihan dalam pelaksanaan aplikasi PBB Mobile baik itu pelatihan kepada instansi maupun masyarakat berkaitan dengan penggunaan aplikasi tersebut?
Narasumber	Pelatihan yang dilakukan di internal Bappenda lebih difokuskan pada pengembangan dan pemeliharaan untuk operasional aplikasi, sedangkan untuk masyarakat atau pengguna aplikasi tidak diberikan pelatihan khusus, cukup dengan sosialisasi aplikasi yang mencakup

	informasi teknis penggunaan dan fitur aplikasi.
Penulis	Apakah ada sosialisasi mengenai aplikasi PBB Mobile dalam rangka meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat?
Narasumber	Ada
Penulis	Seberapa sering pihak BAPPENDA melakukan sosialisasi terkait aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Bappenda selalu melakukan sosialisasi terkait PBB Mobile dalam setiap kegiatan yang melibatkan <i>stakeholder</i> /masyarakat melalui berbagai media informasi. Baik melalui media cetak, media online, sosial media maupun secara tatap muka langsung.
Penulis	Apakah BAPPENDA sering melakukan pelatihan atau outing untuk melakukan evaluasi untuk tenaga ahli yang mengurus PBB Mobile secara langsung?
Narasumber	Pelatihan dilakukan melalui metode <i>in house training</i> untuk penyampaian materi dalam proses <i>maintenance</i> dan <i>troubleshooting</i> aplikasi
Penulis	Bagaimana mekanisme dalam melakukan sosialisasinya?
Narasumber	Sosialisasi dan publikasi dilakukan melalui media sosial, media online, media cetak dan kegiatan-kegiatan tatap muka lain berkaitan dengan pajak daerah yang dihadiri oleh <i>stakeholder</i> /masyarakat.
Penulis	Bagaimana cara masyarakat untuk mengatasi jika ada masalah pada pencatatan administrasi di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Dapat berkonsultasi melalui <i>channel</i> media sosial Bappenda, email Bappenda dan Halo Bappenda yang akan secara langsung direspon oleh admin masing-masing <i>channel</i> informasi yang berkoordinasi dengan petugas terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang disampaikan
Penulis	Seberapa cepat pemerintah dapat merespon pengaduan yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Respon yang diberikan PBB Mobile bersifat <i>real-time</i> . Aplikasi akan merespon langsung setiap request yang diminta oleh user seperti informasi pembayaran, informasi tracking pelayanan dan registrasi e-SPPT.
Penulis	Bagi BAPPENDA apakah melalui aplikasi PBB Mobile ini ada perubahan yang diinginkan?
Narasumber	Aplikasi ini memiliki kegunaan untuk mempermudah jika wajib pajak ingin melakukan cek pembayaran, cek pelayanan, dan juga daftar spt elektronik. Hal ini juga dapat mempermudah wajib pajak dikarenakan dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Dalam proses pelayanan saat ini tidak terjadi kerumunan masyarakat di loket karena dapat mengakses informasi PBB melalui <i>mobile devices</i> , adanya efisiensi sumber daya, waktu dan biaya karena masyarakat sudah dapat cek pembayaran dan cek pelayanan via <i>mobile device</i> .

Penulis	Siapa saja yang berwenang dalam keputusan-keputusan yang menyangkut dengan keberjalanan aplikasi PBB Mobile di BAPPENDA?
Narasumber	Yang memiliki kewenangan pengambilan keputusan terkait operasional PBB mobile diantaranya adalah kepala Bappenda, Sekretaris Bappenda dan Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah.
Penulis	Banyak fitur yang ada di dalam aplikasi PBB Mobile yang utamanya ada terkait dengan pelayanan untuk pelaporan dsb. Bila ada pelayanan seperti pelaporan ataupun masalah lainnya seperti keterlambatan penanganan dll apakah ada sanksinya?
Narasumber	Fitur yang tersedia di PBB Mobile diantaranya adalah registrasi e-SPPT, pengecekan rincian pembayaran PBB P2 dan pengecekan pemberkasan pelayanan PBB P2 sehingga tidak ada sanksi yang dikenakan atas layanan-layanan tersebut.
Penulis	apa saja faktor pendukung dan penghambat dari penggunaan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	<p>Sumber daya yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan PBB MOBILE berupa :</p> <p>1.Sumber Daya Manusia terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>Security</i> <p>Mengingat pentingnya data-data yang mengandung data pengguna khususnya Wajib Pajak, diperlukannya sistem keamanan yang baik untuk menghindari aktivitas <i>hacking</i> yang dapat mengakses dan/atau memanipulasi data bahkan merusak sistem Aplikasi PBB MOBILE.</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>IT (Support)</i> <p>IT <i>Support</i> diperlukan untuk memastikan semua fasilitas pendukung dalam lingkup <i>software, hardware</i> dan <i>system</i> komunikasi Aplikasi PBB MOBILE berjalan dengan lancar.</p> <p>2.Sumber Daya Fisik terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> •<i>PC Server</i> <p>Dibutuhkan <i>PC</i> dengan spesifikasi server yang dapat beroperasi 24 jam perhari di mana Aplikasi PBB Mobile akan di<i>instal</i> agar dapat diakses oleh para Wajib Pajak kapan saja dan di mana saja.</p> <p>3.Sumber Daya Teknologi terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Layanan Internet <p>Layanan Internet adalah komponen yang penting dalam layanan <i>online</i>. Jaringan yang baik dengan <i>bandwith</i> yang memadai dapat memastikan Aplikasi PBB Mobile dapat diakses oleh pengguna.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Aplikasi PBB Mobile <p>Aplikasi PBB Mobile berbasis <i>android</i> mempunyai fitur yang memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak dalam melakukan pengecekan data pembayaran dan pelayanan secara <i>online</i>.</p>

	<p>•<i>Backup Cloud</i></p> <p>Mengingat pentingnya Aplikasi PBB Mobile dapat terus melayani masyarakat, dirasa perlu untuk melakukan persiapan bencana atau kesalahan baik dari manusia maupun kesalahan teknis. Maka dari itu, Aplikasi PBB Mobile memerlukan <i>back up</i> sebagai implementasi <i>DRC (Disaster Recovery Center)</i>.</p>
Penulis	Apakah ada faktor penghambat atau kendala dalam meningkatkan angka partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Angka partisipasi sangat bergantung dari kekuatan/pengaruh dari sosialisasi, publikasi dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi, sejauh ini trend penggunaan aplikasi PBB Mobile terus meningkat.
Penulis	Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan angka partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Dari sisi teknis dilakukan <i>continous improvement</i> dengan memperbaiki <i>bugs/error</i> yang mungkin muncul, menambahkan fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam hal pencarian informasi, pendistribusian SPPT dan pembayaran. Juga terus dilakukan sosialisasi agar penggunaan PBB Mobile ini lebih luas lagi di masyarakat.
Penulis	Dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi PBB Mobile apakah ada permasalahan dalam hubungan dengan stakeholder yang bekerja sama? Dan bila ada permasalahan tersebut apakah BAPPENDA sudah memiliki solusi tertentu?
Narasumber	Sejauh ini tidak pernah terjadi permasalahan antara Bappenda sebagai pengembang aplikasi PBB Mobile dengan <i>stakeholder</i> yang bekerja sama.

Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi PBB Mobile

Nama: Bambang Aryadi

Pekerjaan: Pegawai BUMN

Hari/Tanggal: Minggu, 21 Mei 2023

Waktu: 11.00 WIB

Tempat: Rumah Bapak Bambang Aryadi, Cibinong

Penulis	Darimana anda mengetahui Aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu aplikasi ini dari sosialisasi yang diadakan BAPPENDA melalui sosial media.
Penulis	Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya mengetahui semuanya.
Penulis	Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya mengetahui cara menggunakan fiturnya karena didalam aplikasi terdapat panduan langsung.
Penulis	Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi PBB Mobile melalui fitur-fitur tersebut?
Narasumber	Melakukan registrasi ESPPT menjadi lebih mudah dan cepat tidak harus datang langsung ke kantor pajak.
Penulis	Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi PBB Mobile ini memberikan kesempatan bagi warga Kabupaten Bogor untuk mempermudah administrasi perpajakan di Kabupaten Bogor? Berikan alasannya.
Narasumber	Tentu, karena digitalisasi yang dilakukan jelas mempermudah prosedur layanan perpajakan.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan BAPPENDA Kab Bogor?
Narasumber	Pelayanannya sudah mengalami peningkatan dibuktikan dengan sudah di launching sebuah aplikasi yang memudahkan kita untuk memonitoring pembayaran pajak sebagai bagian dari Implementasi <i>Good Governance</i> dan mengikuti program pemerintah tentang digitalisasi layanan publik.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kemudahan persyaratan jika mengurus pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Sangat mudah dan memang standar sebuah aplikasi untuk menentukan persyaratan agar Aplikasi ini tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kualitas dan kemaampuan petugas dalam memberikan pelayanan (merespon) administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Berdasarkan pengalaman melakukan Registrasi ESPPT, saya anggap petugas sudah memberikan layanan yang baik dibuktikan dengan telah dikirimkannya ESPPT melalui email yang didaftarkan yang berarti petugas telah aktif dan melakukan verifikasi persyaratan yang diberikan oleh pengguna aplikasi.

Penulis	Apakah anda pernah mengalami error atau gagal transaksi pada saat memakai aplikasi PBB Mobile? Jika pernah tolong dijelaskan.
Narasumber	Tidak pernah.
Penulis	Pada saat membayar pajak online melalui aplikasi PBB Mobile, lewat <i>Marketplace</i> atau <i>E-Wallet</i> (Dana, OVO, Shopeepay) atau <i>Merchant</i> (Indomaret, Alfamart) apa anda membayarnya?
Narasumber	Aplikasi PBB Mobile hanya saya pergunakan untuk melihat jumlah biayanya saja, sedangkan pembayarannya saya melalu <i>market place</i> .
Penulis	Menurut anda hal apa yang harus diperbaiki didalam penggunaan aplikasi agar kedepannya aplikasi ini bisa terus digunakan dengan optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat kab bogor?
Narasumber	Tambahkan fitur View SPPT nya dan bisa di <i>download</i> langsung lewat aplikasi. Tambahkan juga fitur untuk dapat melakukan perubahan Nama dan alamat wajib pajak.
Penulis	Dari skala 1 – 10 berapa nilai yang anda berikan untuk pelayanan administrasi perpajakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	9, akan menjadi 10 apabila sudah ada tambahan fitur diatas.

Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi PBB Mobile

Nama: Nidya Ainu Intan Hawani

Pekerjaan: Pegawai Swasta *Content Creator*

Hari/Tanggal: Selasa, 23 Mei 2023

Waktu: 19.00 WIB

Tempat: Zoom Meeting

Penulis	Darimana anda mengetahui Aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu dari teman saya.
Penulis	Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya cuma tahu fitur registrasi E-SPPT.
Penulis	Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu cara menggunakan fitur registrasi E-SPPT.
Penulis	Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi PBB Mobile melalui fitur-fitur tersebut?
Narasumber	Manfaatnya jadi lebih mudah mengecek tagihan SPPT.
Penulis	Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi PBB Mobile ini memberikan kesempatan bagi warga Kabupaten Bogor untuk mempermudah administrasi perpajakan di Kabupaten Bogor? Berikan alasannya.

Narasumber	Ya, karena dijamin sekarang orang ingin serba cepat dan mudah, semuanya bisa dikendalikan dari <i>handphone</i> .
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan BAPPENDA Kab Bogor?
Narasumber	Cukup puas dengan pelayanannya karena saya kebetulan tidak pernah datang ke kantor pajak, jadi aplikasi ini sangat membantu memonitor administrasi perpajakan secara langsung di hp.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kemudahan persyaratan jika mengurus pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Terus terang aplikasi ini ga banyak punya fitur yang macem-macem hal, dan ada panduannya juga didalam aplikasi jadi termasuk mudah untuk saya pahami cara penggunaanya.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kualitas dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (merespon) administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya belum pernah menggunakan fitur pengaduan karena memang selama ini tidak terdapat kendala, tetapi selama registrasi E-SPPT respon yang diberikan termasuk cepat masuk ke <i>email</i> nya.
Penulis	Apakah anda pernah mengalami error atau gagal transaksi pada saat memakai aplikasi PBB Mobile? Jika pernah tolong dijelaskan.
Narasumber	Selama ini tidak pernah.
Penulis	Pada saat membayar pajak online melalui aplikasi PBB Mobile, lewat <i>Marketplace</i> atau <i>E-Wallet</i> (Dana, OVO, Shopeepay) atau <i>Merchant</i> (Indomaret, Alfamart) apa anda membayarnya?
Narasumber	Saya selalu bayar lewat indomaret, pakai aplikasi hanya untuk mengecek jumlah tagihannya saja.
Penulis	Menurut anda hal apa yang harus diperbaiki didalam penggunaan aplikasi agar kedepannya aplikasi ini bisa terus digunakan dengan optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat kab bogor?
Narasumber	Menurut saya aplikasinya sendiri sudah bagus, yang perlu ditingkatkan sosialisasinya, karena rekan-rekan kerja saya masih belum tau tentang adanya aplikasi ini, jadi mereka biasanya datang langsung ke kantor pajak terdekat
Penulis	Dari skala 1 – 10 berapa nilai yang anda berikan untuk pelayanan administrasi perpajakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	8.

Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi PBB Mobile

Nama: Rekso Purnomo

Pekerjaan: Satuan Pengamanan (Satpam)

Hari/Tanggal: Jumat, 23 September 2022

Waktu: 12.00 WIB

Tempat: Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

Penulis	Darimana anda mengetahui Aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Dari tempat kerja saya.
Penulis	Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu semua fiturnya.
Penulis	Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Tahu, karena didalam aplikasi ada panduannya.
Penulis	Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi PBB Mobile melalui fitur-fitur tersebut?
Narasumber	Manfaatnya mengecek tagihan SPPT jadi bisa darimana dan kapan saja.
Penulis	Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi PBB Mobile ini memberikan kesempatan bagi warga Kabupaten Bogor untuk mempermudah administrasi perpajakan di Kabupaten Bogor? Berikan alasannya.
Narasumber	Jelas mempermudah karena dari semua kalangan bisa <i>mendownload</i> aplikasi ini secara gratis dan lebih gampang memantau SPPT.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi perpajakan yang diberikan BAPPENDA Kab Bogor?
Narasumber	Saya sangat puas karena mengurus pajak khususnya pajak bumi dan bangunan jadi lebih cepat.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kemudahan persyaratan jika mengurus pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Sangat mudah karena didalam aplikasi dipandu dan prosesnya tidak lama jika ingin mengurusregistrasi.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kualitas dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (merespon) administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Respon yang diberikan sangat cepat karena aplikasi sudah baik, semua tinggal pencet-pencet saja dari <i>handphone</i> .
Penulis	Apakah anda pernah mengalami error atau gagal transaksi pada saat memakai aplikasi PBB Mobile? Jika pernah tolong dijelaskan.
Narasumber	Selama ini tidak pernah ada error atau gangguan.
Penulis	Pada saat membayar pajak online melalui aplikasi PBB Mobile, lewat <i>Marketplace</i> atau <i>E-Wallet</i> (Dana, OVO, Shopeepay) atau <i>Merchant</i> (Indomaret, Alfamart) apa anda membayarnya?
Narasumber	Saya bayar dikantor langsung, aplikasi ini hanya untuk mengecek

	jumlah tagihan saya saja.
Penulis	Menurut anda hal apa yang harus diperbaiki didalam penggunaan aplikasi agar kedepannya aplikasi ini bisa terus digunakan dengan optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat kab bogor?
Narasumber	Aplikasi PBB Mobile ini sudah sangat bagus.
Penulis	Dari skala 1 – 10 berapa nilai yang anda berikan untuk pelayanan administrasi perpajakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	10.

Lampiran Wawancara Pengguna Aplikasi PBB Mobile

Nama: Shelmita Rafel Medya

Pekerjaan: Mahasiswi Politeknik Akademi Kimia Analisis Bogor

Hari/Tanggal: Kamis, 25 Mei 2023

Waktu: 19.00 WIB

Tempat: Zoom Meeting

Penulis	Darimana anda mengetahui Aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu dari orangtua saya.
Penulis	Apakah anda mengetahui fitur-fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu fitur registrasi E-SPPT.
Penulis	Apakah anda mengetahui bagaimana cara untuk menggunakan fitur yang ada di aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Saya tahu cara daftar E-SPPT.
Penulis	Apakah sudah pernah merasakan manfaat dari pelayanan yang ada dari aplikasi PBB Mobile melalui fitur-fitur tersebut?
Narasumber	Mengecek E-SPPT jadi lebih gampang.
Penulis	Apakah anda pernah menganggap dengan adanya aplikasi PBB Mobile ini memberikan kesempatan bagi warga Kabupaten Bogor untuk mempermudah administrasi perpajakan di Kabupaten Bogor? Berikan alasannya.
Narasumber	Terus terang saya disuruh orangtua saya untuk <i>download</i> aplikasi PBB Mobile dan belajar sendiri cara pakainya karena orangtua saya gangerti caranya, jadi saya pakai NPWP orangtua saya, dan ya tentu adanya aplikasi ini jadi lebih mudah mengecek administrasi perpajakan.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan administrasi

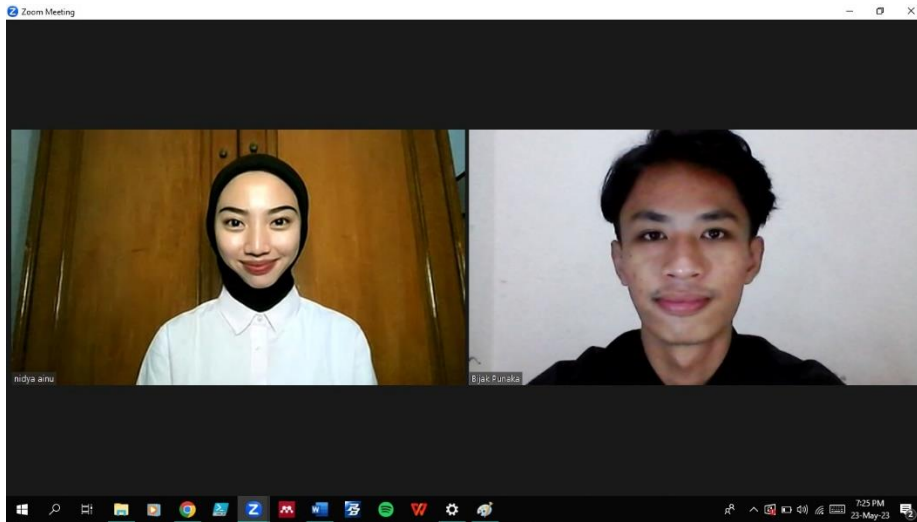
	perpajakan yang diberikan BAPPENDA Kab Bogor?
Narasumber	Puas karena saya dan orangtua ga harus datang langsung ke kantor pajak hanya untuk sekedar mengecek tagihan SPPT.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kemudahan persyaratan jika mengurus pelayanan administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Karena ada panduan aplikasi didalamnya jadi bagi saya aplikasi ini mudah untuk dipakai.
Penulis	Bagaimana pendapat anda mengenai tingkat kualitas dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (merespon) administrasi perpajakan melalui aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	Kualitas responnya baik, waktu saya pertama kali registrasi SPPT responnya cepat masuk ke <i>email</i> .
Penulis	Apakah anda pernah mengalami error atau gagal transaksi pada saat memakai aplikasi PBB Mobile? Jika pernah tolong dijelaskan.
Narasumber	Selama ini gapernah.
Penulis	Pada saat membayar pajak online melalui aplikasi PBB Mobile, lewat <i>Marketplace</i> atau <i>E-Wallet</i> (Dana, OVO, Shopeepay) atau <i>Merchant</i> (Indomaret, Alfamart) apa anda membayarnya?
Narasumber	Saya bayar ke <i>merchant</i> .
Penulis	Menurut anda hal apa yang harus diperbaiki didalam penggunaan aplikasi agar kedepannya aplikasi ini bisa terus digunakan dengan optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat kab bogor?
Narasumber	Menurut saya aplikasinya udah bagus, cuma paling sosialisasinya aja yang kurang karena saya sebagai warga Kabupaten Bogor baru tau aplikasi ini dari orangtua, teman-teman saya gaada yang tau, dan karena saya pengguna <i>gadget iphone</i> jadi saya hanya bisa pakai aplikasi ini di <i>handphone</i> orangtua saya yang android, jadi mungkin kedepannya bisa ditingkatkan lagi biar yang pakai <i>iphone</i> bisa <i>download</i> di <i>handphone</i> mereka juga.
Penulis	Dari skala 1 – 10 berapa nilai yang anda berikan untuk pelayanan administrasi perpajakan aplikasi PBB Mobile?
Narasumber	8, karena tidak bisa pakai di <i>iphone</i> .

Lampiran 2. Dokumentasi

1.	Wawancara dengan Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M selaku Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor
----	---



2.	Wawancara dengan Pak Bambang dan Mbak Nidya selaku Pengguna Aplikasi PBB Mobile
----	--



3. Wawancara dengan Pak Rekso dan Mbak Shelmita selaku Pengguna Aplikasi PBB Mobile



Lampiran 3. Permohonan izin wawancara



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip[at]undip.ac.id

Nomor : 181/UN7. P7/PP/IT /2023
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

06 MAR 2023

Yth. Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor
Jalan Raya Tegar Beriman No. 1,
Pakansari, Cibinong, Pakansari, Cibinong,
Bogor, Jawa Barat 16914, Indonesia.

Dalam rangka mempersiapkan penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

N a m a : Bijak Punaka
NIM : 14010119130059
Judul : *E-GOVERNMENT* KABUPATEN BOGOR 2021 (IMPLEMENTASI
GOOD GOVERNANCE PADA APLIKASI PBB MOBILE)

Alamat Rumah : Perum Buana Asri Cibinong Blok B4 no 1, Cibinong, Bogor
Alamat email : bijakpun79@gmail.com
No. HP : 087807212001

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terima kasih.



Dr. Hardi Warsono, M.T.
NIP 196408271990011001



**PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH**

JL. TEGAR BERIMAN TELP. (021) 87912462, FAX. (021) 87912442
Website : www.bappenda.bogorkab.go.id Email : bappenda@bogorkab.go.id
CIBINONG 16914

BERITA ACARA WAWANCARA

NOMOR: 02/2023

Pada hari ini telah dilakukan wawancara penelitian yang dimaksudkan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1), Bijak Punaka, Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul “E-Government Kabupaten Bogor 2021 (Penerapan Konsep Good Governance Pada Aplikasi Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Mobile).” Adapun wawancara dilakukan secara langsung di Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor, antara lain:

I. Dellianie Ukman, S.P, M.M - Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor selanjutnya disebut **Pihak Kesatu**.

II. Bijak Punaka, selanjutnya disebut **Pihak Kedua**.

Pihak Kedua melakukan wawancara dengan Pihak Kesatu yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor. Kemudian Pihak Kesatu memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh Pihak Kedua.

Berita Acara ini dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 17 Maret 2023

Peneliti
(Pihak Kedua)

Bijak Punaka

Mengetahui, Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor(Pihak Kesatu)

Dellianie Ukman, S.P, M.M

NIP.197903112002122004