

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PENGELOLAAN PAJAK
DAERAH MELALUI SISTEM APLIKASI MOBILE PAJAK DAERAH (SAMPADE)
MASA PANDEMI COVID 19 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
MALANG**

Edo Djati Santoso

NPP. 29.0928

Asdaf Kota Malang, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Politik Indonesia Terapan

Email: edodjatisantos@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Along with the emergence of the Corona Virus Disease 19 Pandemic or COVID19, there are many central government policies from establishing Large-Scale Social Restrictions (PSBB) to appealing to the State Civil Apparatus (ASN) to do Work From Home (WFH) so that online tax services that have been initiated by Malang City. through the Regional Revenue Agency, namely the Regional Tax Mobile Application System (SAMPADE) has found momentum used optimally towards the community in order to encourage taxpayer discipline in carrying out their tax obligations. However, during the Covid19 Pandemic, which should be a momentum in the use of the SAMPADE application, there was a decrease in regional original income in the tax sector. **Purpose:** The purpose of this study is to find out and describe the application of the principles of good governance and constraints in regional tax management through the Regional Tax Mobile Application System (SAMPADE) in Malang City. **Methods:** This research is based on the concept of Good Governance (UNDP, 2002) including having 4 principles related to this research, namely Participation, Accountability, Responsiveness, and Transparency. This research is a type of descriptive research with a qualitative approach. The data collection procedure uses observation, interview, and documentation methods. Data analysis is carried out with three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. **Results/Findings:** The author finds that the application of the principles of good governance in regional tax management through the Regional Tax Mobile Application System (SAMPADE) in Malang City has not reached the optimal point. It can be seen with the obstacles in the form of accountability that has not been fully to the community, lack of community participation in the use of SAMPADE, and responsiveness that has not been maximized. **Conclusion:.** Application of The Principles of Good Governance in Regional Tax Management through the Regional Tax Mobile Application System (SAMPADE) in Malang City. Transparency, Transparency in the implementation of good governance through SAMPADE has gone well. In accountability, SAMPADE applications have an accountability to superiors and the community. Participation in the implementation of The SAMPADE application still shows low public interest and is not as expected. During the COVID-19 pandemic, it should be a momentum for this application but it does not show a significant increase in users. Responsiveness in the implementation of the SAMPADE application to the community has not fully gone well.

Keywords: Applicability; Good Governance; SAMPADE; Covid19

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Seiring munculnya Pandemi *Corona Virus Disease 19* atau *COVID19* banyak kebijakan pemerintah pusat dari menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga himbauan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melakukan *Work From Home* (WFH) sehingga layanan pajak online yang telah diiniasi oleh Kota Malang melalui Badan Pendapatan Daerah yaitu Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) telah menemukan momentum digunakan secara maksimal terhadap masyarakat dalam rangka mendorong disiplin wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun, di masa Pandemi Covid19 yang dimana harusnya menjadi momentum dalam penggunaan aplikasi SAMPADE terdapat adanya penurunan penerimaan Pendapatan Asli Daerah sektor pajak. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip good governance serta kendala dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang. **Metode:** Penelitian ini berdasarkan konsep Good Governance (UNDP, 2002) diantaranya memiliki 4 prinsip yang terkait dengan penelitian ini yaitu Partisipasi, Akuntabilitas, Responsivitas, dan Transparansi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Penulis menemukan bahwa penerapan prinsip good governance dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang belum mencapai titik optimal. Terlihat dengan adanya kendala berupa akuntabilitas yang belum sepenuhnya kepada masyarakat, kurangnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan SAMPADE, dan responsivitas yang belum maksimal. **Kesimpulan:** Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pengelolaan Pajak Daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang. Transparansi, Pada transparansi dalam penerapan good governance melalui SAMPADE sudah berjalan dengan baik. Dalam akuntabilitas aplikasi SAMPADE memiliki pertanggungjawaban kepada atasan serta masyarakat. Partisipasi dalam pelaksanaan aplikasi SAMPADE masih menunjukkan rendahnya minat masyarakat serta belum sesuai dengan yang diharapkan. Di masa pandemi COVID 19 harusnya menjadi momentum bagi aplikasi ini namun tidak menunjukkan penambahan pengguna yang signifikan. Responsivitas dalam pelaksanaan aplikasi SAMPADE kepada masyarakat belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Penerapan; Good Governance; SAMPADE; Covid19

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak mempunyai dua fungsi penting dalam perekonomian suatu negara. Pertama pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kedua pajak berfungsi sebagai alat yang mengatur kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang sosial ekonomi. Dalam pengelolaan pajak, pemerintah perlu menerapkan prinsip good governance hal ini dikarenakan pajak merupakan instrumen penting sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang digunakan untuk mendukung pembangunan sehingga perlu adanya transparansi dan pelaporan yang jelas serta adanya pengawasan langsung dari masyarakat agar tidak ada penyelewengan dalam pengelolaannya. Good Governance adalah suatu peyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican

framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Tujuan dari Good Governance sendiri dalam pelaksanaannya adalah agar instansi dapat menjalankan praktik usaha yang sehat, kegiatan pemerintahan yang transparan serta bertanggung jawab untuk memberikan keuntungan yang berarti bagi masyarakat. Adapun aspek dalam mewujudkannya adalah adanya aspek transparansi, aspek partisipasi masyarakat, dan aspek akuntabilitas. Salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yaitu Kota Malang telah berinovasi dalam mewujudkan good governance di sektor pengelolaan pajak dengan menggunakan teknologi informasi, melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Malang menciptakan aplikasi mobile yaitu Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) sehingga dapat melakukan reformasi administrasi perpajakan dalam rangka melengkapi sistem pembayaran online dengan e-Tax dan aplikasi ini dapat diakses melalui sistem operasi android. Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) merupakan program yang didasari atas kebijakan Pemerintah Kota Malang melalui Peraturan Daerah Kota Malang No 2 tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang No 16 tahun 2010 tentang Pajak Daerah yang menyatakan bahwa wajib pajak dapat memberikan pelaporan pembayaran pajaknya melalui sistem online.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Seiring munculnya Pandemi *Corona Virus Disease 19* atau *COVID19* banyak kebijakan pemerintah pusat dari menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) hingga himbauan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk melakukan *Work From Home* (WFH) sehingga layanan pajak online yang telah diiniasi oleh Kota Malang melalui Badan Pendapatan Daerah yaitu Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) telah menemukan momentum digunakan secara maksimal terhadap masyarakat dalam rangka mendorong disiplin wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun pada masa Pandemi Covid19, pemasukan Pendapatan Asli Daerah di sektor pajak mengalami penurunan sebelum dan sesudah adanya Covid19. Transparansi yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang terlihat cukup baik dengan sering melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi SAMPADE di tempat kerumunan seperti Mall, Pasar, Car Free Day, dan lain sebagainya. Akuntabilitas tetap menjadi sebuah pekerjaan rumah untuk Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam menjaga serta memperbaiki sistem aplikasi SAMPADE untuk dapat menjaga eksistensi aplikasi tersebut. Responsivitas yang dilakukan oleh Bapenda Kota Malang terhadap pelayanan melalui SAMPADE masih kurang dari yang diharapkan karena belum terbentuknya tim khusus yang menangani SAMPADE

1.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya merupakan karya tulis ilmiah yang sudah dikaji dan diteliti oleh peneliti sebelumnya sebagai bahan acuan dan referensi serta bahan pertimbangan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian pertama oleh Mukhtaruddin (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Sampade memiliki 4 produk layanan yang meliputi layanan informasi tagihan dan tunggakan pajak, pendaftaran NPWP, konfirmasi pembayaran pajak, dan pendaftaran objek pajak baru. Dalam pelaksanaan Bapenda koordinasi secara internal dan sosialisasi langsung kepada Wajib Pajak dan melalui acara-acara tertentu. Secara keseluruhan sumber anggaran memadai karena mendapat alokasi sebesar Rp. 200.000.000 serta mendapat respon positif karena sebuah inovasi. Penelitian kedua oleh Dewantara (2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini belum sukses diimplementasikan karena kegagalan dalam mewujudkan kualitas sistem dan kualitas informasinya. Pentingnya proyek pembuatan dan standarisasi implementasi sistem informasi adalah mutlak diperlukan untuk menjamin sistem yang handal dan adanya keberlanjutan sistem di masa depan sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan referensi dan perbandingan dari penelitian terdahulu, penulis akan mencoba lebih mendetail tentang upaya pemerintah dalam penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan aplikasi SAMPADE masa pandemi covid 19 pada pendapata daerah Kota Malang, serta mengetahui bagaimana pemerintah dalam mengatasi berkurangnya pendapatan daerah akibat dampak dari *covid 19*.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan prinsip *good governance* serta kendala dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang.

II. METODE

Penelitian ini berdasarkan konsep *Good Governance* (UNDP, 2002) diantaranya memiliki 4 prinsip yang terkait dengan penelitian ini yaitu Partisipasi, Akuntabilitas, Responsivitas, dan Transparansi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pengelolaan Pajak Daerah Melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Di Kota Malang

Pajak daerah menjadi salah satu hal penting dalam penerimaan pendapatan daerah untuk melakukan suatu pembangunan daerah. Sehingga, Bapenda Kota Malang mengelola hal itu melalui aplikasi SAMPADE agar memberikan kemudahan wajib pajak melaksanakan kewajibannya. Dalam menjalankan aplikasi tersebut, pemerintah Kota Malang telah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Hal itu menjadi dasar Bapenda Malang dalam melakukan pelayanan melalui sistem online. Penulis menggunakan konsep *Good Governance* dalam menganalisis penerapan prinsip *Good Governance* dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang. Konsep *Good Governance* merupakan konsep tentang prinsip pemerintahan yang baik yang dikemukakan United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 2002. Prinsip pemerintahan yang baik dapat dilihat melalui konsep “*Good Governance*” (UNDP, 2002). Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan 4 prinsip indikator dikarenakan keterbatasan sumber daya terutama dalam hal waktu, tenaga, dan biaya yang terdiri dari:

Tabel 1
Analisis dan Kesimpulan Indikator

NO	INDIKATOR	RINGKASAN KESIMPULAN	ANALISIS DAN KESIMPULAN INDIKATOR
1	<i>Transparansi</i>	Pelaksanaan SAMPADe dalam keterbukaan informasi tentang pajak daerah Kota Malang sudah berjalan dengan baik sesuai tujuan dari adanya SAMPADe dalam penyampaian informasi secara terbuka	Penerapan prinsip Good Governance dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADe) di Kota Malang belum mencapai titik optimal
2	<i>Akuntabilitas</i>	Pertanggungjawaban hanya sebatas pelaporan kinerja kepada atasan dan belum sepenuhnya ditujukan untuk masyarakat hingga memberikan dampak signifikan atas adanya SAMPADe	
3	<i>Partisipasi</i>	Pengguna aplikasi SAMPADe masih terbilang rendah tak lain disebabkan oleh beberapa faktor sehingga membuat kurang minatnya masyarakat	
4	<i>Responsivitas</i>	Pelayanan melalui aplikasi SAMPADe belum berjalan maksimal. Namun, terlihat adanya progress yang baik dari sebelumnya	

Sumber: diolah oleh penulis, 2022

Tabel 1 menampilkan ringkasan kesimpulan pada tiap indikator yang sesuai dengan konsep *Good Governance*. Adapun penjelasan tiap indikator dirinci sebagai berikut :

3.1.1 Transparansi

Data tentang indikator transparansi diperoleh dari hasil observasi dimana wajib pajak dan masyarakat umum dapat mengakses informasi kewajiban membayar pajak secara jelas, konsisten, dan melalui media yang dipublikasikan secara reguler. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan mengakses informasi melalui aplikasi SAMPADe. Kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses aplikasi tersebut (User Friendly) merupakan salah satu ciri utama transparansi.

3.1.2 Akuntabilitas

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis didapatkan adanya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dimana terdapat penilaian sejauh mana pelaksanaan program SAMPADe didalamnya, yang selanjutnya dilaporkan ke Inspektorat lalu diteruskan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Malang untuk menjadi pembahasan dan evaluasi. Namun, pertanggungjawaban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terbilang kurang karena belum adanya dampak yang signifikan kepada masyarakat atas adanya SAMPADe. dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas yang telah dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik sehingga perlu adanya berbagai inovasi serta perbaikan untuk memberikan dampak kepada masyarakat.

3.1.3 Partisipasi

Indikator partisipasi diperoleh dimana banyaknya aplikasi SAMPADe yang sudah dipergunakan oleh masyarakat kota Malang terutama wajib pajak dalam melakukan

kewajibannya. Namun, dari hasil observasi didapatkan masih masifnya masyarakat Kota Malang khususnya wajib pajak dalam melakukan kewajibannya melalui aplikasi SAMPADE dan adapun data yang diperoleh pengguna SAMPADE hanya berjumlah 313 pengguna. Hal ini terbilang kecil jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat kota Malang khususnya wajib pajak. Partisipasi dalam penggunaan aplikasi SAMPADE di kota Malang kurang diminati oleh sebagian masyarakat. Ini yang menjadi hambatan dalam berkembangnya aplikasi SAMPADE untuk mencapai titik sempurna.

3.1.4 Responsive

Indikator responsivitas mengharuskan agar aplikasi SAMPADE dapat memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, sehingga masyarakat khususnya wajib pajak dapat merasakan kepuasan atas pelayanan melalui aplikasi SAMPADE. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas dalam pelayanan melalui aplikasi SAMPADE belum mencapai titik maksimal masih dalam tahap pengembangan. Ini sejalan dengan dibentuknya tim dan ruangan khusus yang menaungi aplikasi SAMPADE dengan tujuan untuk memaksimalkan pelayanan melalui aplikasi SAMPADE kepada masyarakat terutama di masa pandemi COVID 19.

3.2 Kendala Yang Dihadapi dalam Penerapan Prinsip GoodGovernance pada Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang

3.2.1 Akuntabilitas belum maksimal

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis didapatkan adanya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang dimana terdapat penilaian sejauh mana pelaksanaan program SAMPADE didalamnya yang selanjutnya dilaporkan ke Inspektorat lalu diteruskan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Malang untuk menjadi pembahasan dan evaluasi. Namun, pertanggungjawaban dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terbilang kurang karena belum adanya dampak yang signifikan kepada masyarakat atas adanya SAMPADE. Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas hanya pada sebatas pelaporan kepada atasan dan belum sepenuhnya kepada masyarakat yang dapat memberikan dampak positif sehingga menjadi kendala dalam penerapan prinsip good governance pada Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang.

3.2.2 Partisipasi yang rendah

Bagus tidaknya aplikasi dapat dilihat dari seberapa banyaknya aplikasi tersebut digunakan oleh masyarakat, kami senantiasa mensosialisasikan aplikasi SAMPADE kepada masyarakat setiap event event yang diselenggarakan oleh BAPENDA gunanya untuk mendongkrak masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Namun, yang menjadi masalah adalah kurangnya minat sebagian masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat cenderung melakukan pembayaran secara konvensional sehingga kendalanya adalah dalam mengupgrade aplikasi tersebut karena belum menemukan titik lemah karena sedikitnya pengguna aplikasi SAMPADE. Dapat disimpulkan dari hasil wawancara penulis dengan informan bahwa partisipasi yang rendah menjadi salah satu faktor kendala dalam penerapan prinsip *good governance* pada Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang.

3.2.3 Responsivitas belum optimal

Berdasarkan hasil wawancara penulis bahwa responsivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal, ini juga menjadi kendala dalam penerapan prinsip good governance pada Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian utama oleh Mukhtaruddin (2019) Implementasi Program Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Berbasis E-Government Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Tahun 2018 Di Kota Malang, pada penelitian ini peneliti mengangkat tentang implementasi program SAMPADe sedangkan penulis mengangkat tentang penerapan good governance pada aplikasi SAMPADe di masa pandemi covid 19. Dewantara (2020) Sistem Informasi Online Berbasis Aplikasi Mobile (SAMPADe) untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, pada penelitian ini peneliti mengangkat penerapan sistem informasi yang di implementasikan ke aplikasi SAMPADe sedangkan penulis mengangkat tentang penerapan good governance pada aplikasi SAMPADe di masa pandemi covid 19.

IV. KESIMPULAN

Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pengelolaan Pajak Daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADe) di Kota Malang. Transparansi, Pada transparansi dalam penerapan good governance melalui SAMPADe sudah berjalan dengan baik. Dalam akuntabilitas aplikasi SAMPADe memiliki pertanggungjawaban kepada atasan serta masyarakat. Partisipasi dalam pelaksanaan aplikasi SAMPADe masih menunjukkan rendahnya minat masyarakat serta belum sesuai dengan yang diharapkan. Di masa pandemi COVID 19 harusnya menjadi momentum bagi aplikasi ini namun tidak menunjukkan penambahan pengguna yang signifikan. Responsivitas dalam pelaksanaan aplikasi SAMPADe kepada masyarakat belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Kendala yang dihadapi yaitu dalam partisipasi memiliki minat wajib pajak yang rendah dalam penggunaan aplikasi ini, SAMPADe. Akuntabilitas yang ditujukan sepenuhnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan menjadi sebuah pertanyaan dikarenakan masih rendahnya partisipasi serta dampak yang terjadi di masyarakat. Responsivitas pelayanan terhadap wajib pajak khususnya dalam fitur inbox admin masih terkendala dengan jam kerja sehingga adanya keterlambatan petugas dalam menjawab pertanyaan wajib pajak serta kurangnya update pada sistem server yang membuat beberapa waktu mengalami bug.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). penulis memfokuskan hasil penelitian ini untuk menjelaskan lebih tentang masih rendahnya minat masyarakat Kota Malang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi SAMPADe. Dalam penelitian ini juga dibahas tentang upaya pemerintah dalam mengelola aplikasi agar lebih diminati oleh masyarakat sehingga mereka mulai beralih menggunakan aplikasi Ketika akan membayar pajak khususnya di saat adanya pandemi covid-19. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat membantu pemerintah mencari cara yang tepat dalam menerapkan good governance pada aplikasi SAMPADe.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi

Peraturan Walikota Malang Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Malang

Mukhtaruddin, 2019 Implementasi Program Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Berbasis E-Government Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Tahun 2018 Di Kota Malang

Dewantara, 2020 Sistem Informasi Online Berbasis Aplikasi Mobile (SAMPADe) untuk Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

