

IMPLEMENTASI PROGRAM SMART CITY PADA ELEKTRONIK BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (E-BPHTB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI PROVINSI RIAU

Muhammad Nauffaldy Maulana Akbar
NPP 29.0282

*Asdaf Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau
Program Studi Keuangan Publik*

Email: muhammadnauffaldy Maulana Akbar@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The management of BPHTB in Kuantan Singingi Regency continues to run but in its implementation there are still obstacles, such as: there is no application of transaction electrification in the collection of E-BPHTB, network access delays and still not fully taxpayers (WP) and officials The Land Deed Maker (PPAT) understands the E-BPHTB program. **Purpose:** to find out the implementation of the E-BPHTB program at the Regional Revenue Agency of Kuantan Singingi Regency, obstacles in program implementation and problem solving solutions carried out by the Singingi Regency Regional Revenue Agency. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The research location is the Regional Revenue Agency Office of Kuantan Singingi Regency. The theory used in this research is the implementation theory of Van Meter and Van Horn. **Result:** The results of the research carried out by the author Based on the research conducted from the six dimensions of the Van Meter and Van Horn implementation theory, there are three dimensions that have worked well, namely the dimensions of standards and objectives, organizational structure, and disposition. Also, there are three dimensions that have not worked well, namely resources, communication, and external conditions. **Conclusion:** The implementation of the E-BPHTB program at the Regional Revenue Agency of Kuantan Singingi Regency has been going quite well. Although there are still some technical and non-technical obstacles in its implementation, the Regional Tax Service Agency for Kuantan Singingi Regency is able to handle them quite well.

Keywords: Implementation, tax, E-BPHTB

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pengelolaan BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi terus berjalan tetapi pada pelaksanaannya masih ada kendala, seperti : belum ada penerapan elektrifikasi transaksi pada pemungutan E-BPHTB, keterlambatan akses jaringan dan masih belum sepenuhnya para Wajib Pajak (WP) dan Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) memahami program E-BPHTB. **Tujuan:** untuk mengetahui implementasi program E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, kendala dalam pelaksanaan program dan solusi penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Singingi. **Metode:** Metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian adalah Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori Implementasi dari Van Meter dan Van Horn. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan dari enam dimensi dari teori implementasi Van Meter dan Van Horn terdapat tiga dimensi telah berjalan dengan baik yaitu dimensi standar dan sasaran, struktur organisasi, dan disposisi. Serta, terdapat tiga dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu sumber daya, komunikasi, kondisi eksternal. **Kesimpulan:** Implementasi program E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang bersifat teknis dan non-teknis dalam pelaksanaannya, namun pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Kuantan Singingi mampu menanganinya dengan cukup baik.

Kata Kunci : Implementasi, pajak, E-BPHTB

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semenjak penerapan social distancing, work from home, dan pembatasan layanan terutama pada pemerintah daerah menyebabkan terhambatnya pelayanan terutama pada pelayanan pajak dan retribusi daerah yang menyebabkan kurang optimalnya Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, e-Government merupakan momentum tepat dalam mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) selama pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 telah mengubah perilaku masyarakat beralih ke tren berbasis digitalisasi dan online. Semua interaksi perdagangan, layanan publik dan jasa keuangan didorong untuk dilakukan tanpa tatap muka. Sehingga, inovasi e-Government sangat penting dalam mengoptimalkan PAD ditengah pandemi Covid -19.

E-Government adalah salah satu program dari Smart City. Smart City merupakan pengembangan serta pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan tujuan mengetahui, memahami dan mengendalikan sumber daya yang terdapat di kota dengan lebih efektif dan efisien untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan untuk warganya dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Pengembangan e-Government di Indonesia ini mulai didasari dari Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Program Smart City yang dilaksanakan Kabupaten Kuantan Singingi memiliki tujuan salah satunya mengoptimalkan pelayanan pajak daerah sesuai Pada UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa salah satu pendapatan asli daerah adalah Pajak Daerah. Dan pemerintah memiliki hak untuk memungut pajak sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. Pendapatan sektor pajak di tiap daerah tidaklah selalu sama. Bergantung dari apa dan bagaimana serta kondisi dari potensi daerah tersebut. Salah satu sumber pajak yang memiliki kontribusi terbesar pada PAD yaitu Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB). BPHTB diatur dalam UU No. 21 Tahun 1997 dan telah diubah dengan UU No. 20 Tahun 2000 (selanjutnya hanya disebut UU BPHTB). Disebutkan bahwa BPHTB adalah bea yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan.

Berdasarkan UU 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah disebutkan berbagai macam pajak daerah kabupaten dan Di Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau sendiri terdapat 10 Pajak daerah yang menjadi sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Antara lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak air tanah,

pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak bumi dan bangunan, dan bea perolehan hak tanah dan bangunan. Berikut adalah data target dan realisasi pajak daerah Di Kabupaten Kuantan Singingi :

Target dan Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

NO	Jenis Pajak	Target(Rp)	Realisasi(Rp)	Presentase(%)
1	Pajak Hotel	200.000.000	58.075.000	29,04
2	Pajak Restoran	1.450.000.000	1.284.141.188	88,56
3	Pajak Hiburan	25.000.000	17.586.000	70,34
4	Pajak Reklame	420.000.000	669.871.133	159,49
5	Pajak Penerangan Jalan	20.475.000.000	19.078.861.454	93,18
6	Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan	1.050.000.000	152.562.780	14,53
7	Pajak Parkir	75.000.000	125.440.000	167,25
8	Pajak Air Tanah	100.000.000	201.397.777	201,40
9	Pajak Bumi dan Bangunan	4.258.225.871	3.652.038.865	85,76
10	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	1.650.000.000	2.486.199.221	150,68

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Dari table diatas, bisa kita lihat target penerimaan PAD paling tertinggi salah satunya ialah BPHTB. Kabupaten Kuantan Singingi terus menggenjot PAD terutama pada sektor BPHTB. Sedangkan berikut, merupakan data target dan realisasi BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi :

Target dan Realisasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kabupaten Kuantan Singingi

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase (%)
2018	1.650.000.000	1.827.668.452	110,77
2019	1.650.000.000	2.031.831.945	123,14
2020	1.650.000.000	2.486.199.221	150,68

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Pada saat ini, pengelolaan E-BPHTB terus berjalan tetapi pada pelaksanaannya masih ada kendala. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Beliau menjelaskan masih terdapat kendala seperti belum ada penerapan elektronifikasi transaksi pada pemungutan E-BPHTB, keterlambatan akses jaringan dan masih belum sepenuhnya para Wajib Pajak (WP) dan Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) memahami program E-BPHTB.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengamati dan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program Smart City Pada Elektronik Bea Perolehan Hak Tanah Dan Bangunan (E-BPHTB) Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Sebelumnya, Pengelolaan BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi masih sering terjadi permasalahan. Pertama, administrasi yang tidak tertib terutama pada pengisian berkas saat pelaporan BPHTB, kedua, berkaitan dengan validasi BPHTB atas temuan verifikasi lapangan nilai bangunan tidak sesuai dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang tercantum didalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan (SPPT PBB) dan Nilai Perolehan Objek Pajak, dan ketiga, prosedur pengurusan BPHTB yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Bersama Badan Pertanahan Nasional (BPN) mengeluarkan inovasi berupa Elektronik Bea Perolehan Hak Tanah Dan Bangunan (E-BPHTB) yang merupakan layanan pembayaran, pelaporan dan pengungkit pembayaran BPHTB bagi wajib pajak atau Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) yang diluncurkan Selasa (27/10/2020) dan diresmikan oleh Pjs Bupati Kuantan Singingi Bapak Roni Rakhmat. Melalui inovasi E-BPHTB bisa memangkas birokrasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih cepat dan lebih mudah mengetahui berapa besaran pajak BPHTB yang akan mereka bayarkan serta sebagai momentum untuk mengoptimalkan PAD selama pandemi Covid-19.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Pertama, pada penelitian Risma, dkk (2021) dengan judul “ Dampak Perubahan Mekanisme Pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Di Kota Semarang Dalam Kaitannya Dengan Sistem Pembayaran Secara Elektronik” . Permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Online (E-BPHTB) terhadap transaksi jual beli Tanah/Bangunan di Kota Semarang, dan Hambatan- hambatan apakah yang timbul dalam pemungutan Bea Perolehan Hak - Atas Tanah dan Bangunan Online (E-BPHTB) dan bagaimana upaya penyelesaiannya Hasil penelitian ini ditemukan hambatan dalam pelaksanaan E-BPHTB yaitu (1) banyaknya wajib pajak belum paham akan pengisian formulir E-BPHTB. (2) rawan terjadi kesalahan dalam mencocokkan dan mencetak E-BPHTB. (3) Lamanya proses pembetulan data yakni dua minggu hingga satu bulan. PPAT memiliki peranan yang signifikan dalam pemungutan E-BPHTB karena PPAT adalah pejabat umum yang terkait dengan transaksi jual beli tanah, PPAT/Notaris akan menandatangani akta jual beli setelah pajak BPHTB tersebut dibayar lunas oleh Wajib Pajak. Kedua, pada penelitian Pandapotan, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-PBB dan E-BPHTB Terhadap Penerimaan PAD di Masa Covid-19 Di Badan Pendapatan Daerah Kab Langkat” . Fokus pada penelitian ini terkait pengaruh E-PBB dan E-BPHTB terhadap Pendapatan Asli Daerah serta untuk mengetahui kendala pada penerapan E-PBB dan E-BPHTB. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-PBB secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan asli daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kab Langkat. Penerapan E-BPHTB secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan asli daerah. Penerapan E-PBB dan E- BPHTB secara Simultan berpengaruh terhadap penerimaan asli daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kab Langkat. Besarnya pengaruh Penerapan E-PBB dan Penerapan E-BPHTB Penerimaan PAD sebesar 80,4%. Sisanya 19,6% dipengaruhi oleh

variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ketiga, pada penelitian Ramadhany (2021) dengan judul Implementasi Program Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (E-BPHTB) Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis menyimpulkan bahwa implementasi program E-BPHTB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang bersifat teknis dan non-teknis dalam pelaksanaannya, namun pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mampu menanganinya dengan cukup baik. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah agar pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo bisa meningkatkan sarana dan fasilitas yang bersifat fisik maupun non fisik, serta melakukan penambahan serta peningkatan kompetensi pegawai.

1.4. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui implementasi program *Smart City* pada E- BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, faktor yang menjadi kendala pada implementasi program *Smart City* pada E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kendala pada implementasi program *Smart City* pada E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi.

II. METODE

Penulis pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berdasarkan filsafat *post positivisme* yang berarti peneliti harus interaktif dengan apa yang diteliti, penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek yang alamiah atau objek yang berkembang apa adanya tanpa ada manipulasi, dengan peneliti sebagai instrument pokoknya. Pengambilan sampel data pada penelitian kualitatif dengan cara *purposive* yaitu sumber data dengan pertimbangan tertentu seperti informan yang paling tahu dan *snowball* yaitu sumber data yang awalnya jumlahnya sedikit menjadi banyak. Penelitian kualitatif harus bersifat interaktif dengan demikian menggunakan teknik triangulasi (gabungan), dengan analisis yang bersifat induktif yaitu dari kejadian khusus untuk mengambil kesimpulan yang umum dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan induktif yaitu berawal dari menganalisis fakta yang ada di lapangan, dimuat pertanyaan dengan menghubungkan teori yang ada dalil, hukum yang bersifat khusus kemudian pernyataan hingga kesimpulan berupa fakta, prinsip atau aturan yang bersifat umum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi program *Smart City* pada E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.1.1 Standar dan Sasaran

Adapun indikator – indikator yang akan dianalisis dalam dimensi standar dan sasaran adalah sebagai berikut :

A. Standar

Program E-BPHTB merupakan inovasi baru yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang didasarkan pada sebuah standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa standar dari inovasi baru E-BPHTB yaitu untuk menciptakan pelayanan yang cepat serta prima. Dengan adanya inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus datang ke kantor dan juga sebagai cara untuk

meningkatkan pendapatan daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

B. Sasaran

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam *launching* program E-BPHTB memiliki sasaran atau tujuan dalam implementasinya. Beberapa sasaran dalam implementasi yang pertama yaitu validasi data dengan menerapkan sistem elektronik maka data yang ada tidak akan *double*. Kedua, dengan adanya e-BPHTB ini maka pelayanan terukur atau akuntabel baik waktunya terukur, pembiayaannya terukur, dan proses terukur. Ketiga, melalui E-BPHTB dapat meminimalisir serta menghilangkan kecurangan oleh ASN ataupun oleh pihak tertentu termasuk wajib pajak yang membantu dalam proses BPHTB ini dalam memanipulatif data. Keempat, dengan adanya inovasi ini dapat mempercepat Elektronik Transaksi Pendapatan Daerah (ETPD) dalam hal ini pemerintah dituntut untuk segera menggunakan elektronifikasi dengan mengubah kebiasaan transaksi tunai menjadi non tunai. Dan yang terakhir, agar ada tertib administrasi sehingga data yang ada tersimpan lama di *database* dan tidak hilang.

3.1.2 Sumber Daya

Adapun indikator – indikator yang akan dianalisis dalam dimensi Sumber Daya antara lain:

A. Staf

Kondisi staf atau pegawai dan tenaga ahli yang menangani program E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sampai saat ini masih dapat dikatakan terbatas, namun Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada tersebut sudah sangat memenuhi kriteria kelayakan. Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan bahwasanya Badan Pendapatan Daerah masih kekurangan tenaga ahli karena hanya memiliki satu tenaga ahli dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kuantan Singingi. Harapan dari Bapak Sekretaris minimal tenaga ahli yang dibutuhkan yaitu dua tenaga ahli cuman hal ini belum tercapai disebabkan karena kekurangan anggaran. Untuk kualitas dari ASN sudah memenuhi kualitas dengan standar sesuai dari tim penilai dengan bersertifikasi dasar walaupun belum bersertifikasi lanjutan ini sudah memenuhi harapan dari Badan Pendapatan Daerah.

B. Informasi

Dalam menjalankan sebuah program kerja, suatu Badan atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus membuat Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berfungsi untuk menjaga konsistensi kerja staf atau pegawai serta semua unit yang bersangkutan. Kemudian memperjelas pembagian tugas, wewenang serta tanggung jawab dari semua unsur yang terlibat serta memudahkan proses pengawasan. seluruh staf/pegawai serta tenaga ahli yang menangani program E-BPHTB sudah mengerti dan paham akan tugas, pokok dan fungsinya. Dan sejauh ini sudah masih dalam koridor peraturan dan SOP yang berlaku.

C. Wewenang

Setiap staf atau pegawai sudah memiliki pembagian tugas dan wewenang masing-masing yang sudah jelas tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) serta peraturan daerah yang ada. Dalam pelaksanaan program e-BPHTB, terdapat tiga bidang yaitu pendaftaran dan pendataan, penilaian dan perhitungan, dan penetapan dan pengolahan data. Salah satu tujuan dibuatnya program E-BPHTB adalah agar memudahkan masyarakat atau Wajib Pajak (WP) dalam mengetahui rekapan pembayaran BPHTB serta mengetahui besaran nilai pajak terhutang. Setiap ASN yang menempati bidangnya telah memahami wewenang sesuai SOP yang berlaku.

D. Fasilitas

Dalam implementasi suatu program, keadaan dan kesiapan dari sarana prasarana penunjang sangat berpengaruh, terlebih seperti implementasi program kerja berbasis elektronik. Karena tidak hanya membutuhkan konsep dan tenaga dari manusia, namun juga membutuhkan sarana pendukung dengan teknologi terbaru. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sendiri sampai sekarang belum memiliki jaringan tersendiri dan masih terhubung dengan jaringan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kuantan Singingi serta tidak hanya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi masih banyak Dinas dan Badan lain di Kuantan Singingi yang terhubung dengan jaringan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kuantan Singingi sehingga penggunaan website E-BPHTB di Bapenda agak sedikit lambat dan kurang maksimal. Dikarenakan penggunaan website E-BPHTB dibuka melalui website e-Pendapatan yang berisi berbagai macam pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sehingga membutuhkan kelancaran jaringan internet. Hal ini lah terkadang yang menyebabkan proses petugas memerlukan waktu yang cukup lama untuk melakukan proses verifikasi dan penetapan, apabila sedang tidak berada di lingkungan Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.1.3 Struktur Birokrasi

Dalam suatu badan atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pasti memiliki Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang menggambarkan fungsi, kedudukan, hak dan kewajiban dari masing - masing posisi dalam OPD tersebut. Pembentukan SOTK ini bertujuan agar setiap bagian dan bidang yang ada di SKPD tersebut bisa bergerak secara sinergis dalam menjalankan tugasnya. SOTK dalam pelaksanaan program E-BPHTB telah berjalan dengan baik dan tidak ditemukan petugas atau pegawai yang memiliki *double job* atau tugas ganda dan tidak ada tugas yang bersifat tumpang tindih antar bagian atau bidang yang mengharuskan diselesaikan oleh pegawai di salah satu bidang atau bagian tersebut, bukan sesuai pembagian tugas yang ada.

Dalam waktu dekat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi akan menambah satu bidang lagi yaitu bidang PBB dan BPHTB yang akan terpisah dengan bidang sebelumnya karena Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi termasuk OPD tipe A di dasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Perbup No 13 Tahun 2022 tentang Tupoksi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Standar Operasional prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang dilakukan secara kronologis untuk memudahkan, merapikan dan penertiban dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Secara mudah, Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi untuk mengatur supaya tidak ada yang bekerja diluar sistem yang telah ada. Hal ini dimaksudkan agar pekerjaan bisa diselesaikan dengan cepat, tepat dan bisa menghasilkan produk atau pelayanan yang sesuai kriteria yang diharapkan. Untuk SOP pada penggunaan E-BPHTB ini didasarkan pada Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Sistem Operasional Dan Prosedur Pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan menggunakan program E-BPHTB ini proses pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang dilakukan oleh Wajib Pajak (WP) bisa menjadi lebih singkat dan efisien. Apabila menggunakan cara manual, akan memakan waktu sekitar dua sampai tiga minggu dari awal proses pengajuan ke Notaris PPAT sampai dengan

tahap verifikasi pembayaran nilai Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Sedangkan setelah digunakannya program E-BPHTB ini, Wajib Pajak (WP) hanya memerlukan waktu maksimal satu minggu untuk menyelesaikan semua proses tersebut.

B. Fragmentasi

Dalam pelaksanaan suatu program, terdapat pembagian tugas, pokok, fungsi dan wewenang bagi setiap pegawai yang berguna dalam memudahkan proses penyelesaian pekerjaan mereka. Namun tidak berarti tiap-tiap bidang tersebut bisa berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kesinambungan antar satu sama lain. Antar satu bidang dengan bidang lainnya harus tetap berkomunikasi dan melakukan koordinasi agar tetap selaras dalam menyelesaikan tugasnya. Diketahui bahwa proses koordinasi dan pembagian wewenang antar bagian yang menangani program E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi ini sudah berjalan dengan baik dan efektif.

3.1.4 Komunikasi

Adapun indikator-indikator yang akan dianalisis dalam dimensi komunikasi adalah sebagai berikut:

A. Transmisi

Penyaluran informasi tentang implementasi program E-BPHTB dilakukan secara bertahap, sistematis dan jelas. Mengingat program E- BPHTB merupakan inovasi baru yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah melakukan penyaluran informasi dengan baik bahkan harus bekerjasama dengan beberapa pihak seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN) , Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT), dan Kepala Desa se-Kabupaten Kuantan Singingi untuk bisa informasi terkait program E- BPHTB benar – benar tersampaikan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari upaya sosialisasi mengenai Program E-BPHTB secara langsung kepada masyarakat dengan bertujuan untuk menjelaskan bagaimana alur penggunaan program E-BPHTB, aturan atau regulasi yang mengaturnya, pengelompokan atau *plotting* wilayah sesuai dengan harga pasar terbaru sampai dengan menampung saran dan masukan dari Wajib Pajak.

B. Kejelasan

Dalam memberikan informasi mengenai implementasi program E- BPHTB, sebagai program atau inovasi baru yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Karena apabila dalam proses penyampaian informasi dilakukan secara kompleks, dapat menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakjelasan bagi sebagian masyarakat atau pengguna yang masih belum sepenuhnya memahami maksud dan tujuan dari inovasi program ini. Diketahui bahwa masih ada kekurangan pada program E-BPHTB dan masih banyak Wajib Pajak (WP) dan PPAT belum sepenuhnya memahami prosedur program E-BPHTB. Selain itu, kembali permasalahan jaringan yang menjadi penyebab PPAT menyerahkan berkas secara fisik ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sehingga adanya keraguan PPAT terhadap validasi data yang telah di Input ke dalam website E-BPHTB.

C. Konsistensi

Proses penyaluran informasi haruslah bersifat konsisten atau tetap. Karena apabila informasi yang sudah disebar-luaskan kepada masyarakat masih berubah-ubah, maka akan menimbulkan kebingungan bagi masyarakat.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi bersama Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kuantan Singingi dan Pejabat Pembuat Akte Tanah Se-Kuantan Singingi senantiasa melakukan diskusi secara *intens* baik secara formal dan non formal terkait jalan program yang ada di Badan Pendapatan Daerah salah satunya program E-BPHTB.

3.1.5 Disposisi / Sikap Pelaksana

Dalam pelaksanaan suatu program kerja, setiap elemen (baik pejabat maupun pegawai) yang terlibat didalam pelaksanaannya harus bisa mendukung jalannya program kerja atau kegiatan tersebut. Karena apabila ada elemen yang tidak mendukung dan cenderung bersikap negatif terhadap pelaksanaan program kerja atau kegiatan tersebut, maka besar kemungkinan akan menghambat pelaksanaannya. Salah satu contohnya dengan cara menunda pekerjaan, mengacuhkannya atau bahkan dengan tindakan perlawanan lainnya. Jadi dengan persiapan yang telah dilakukan dengan sedemikian rupa, diharapkan seluruh elemen yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi bisa menerima dan mendukung jalannya pelaksanaan program E-BPHTB ini.

A. Pengangkatan Birokrasi

Dalam upaya penerapan program kerja atau kegiatan baru, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu menjadi pionir awal. Karena pasti tidak semua pegawai akan langsung mengerti dan paham akan program atau kegiatan baru yang akan dilaksanakan. Pegawai atau staf yang dipilih haruslah memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai dengan program kerja yang akan dilaksanakan dan harus mau untuk belajar lagi. Meskipun dengan jumlah yang tidak banyak, namun dalam pelaksanaannya para pegawai tersebut bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Karena sedari awal sudah dipilih siapa saja orang-orang yang memiliki kompetensi dan kapabilitas yang mampu menjalankan program e-BPHTB ini, yang notabene nya merupakan inovasi baru dalam hal pemungutan pajak daerah di Kabupaten Kuantan Singingi.

B. Insentif

Dalam upaya meningkatlan semangat kerja pegawai serta mengurangi kemungkinan kecenderungan munculnya perlawanan terhadap program kerja baru yang diimplementasikan, pemerintah daerah bisa menyiasatinya dengan cara memberikan dana insentif bagi pegawai. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai memiliki semangat kerja yang baru, yang dapat berakibat meningkatnya kinerja instansi dan tercapainya target yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemberian insentif bagi pegawai dibayarkan setiap triwulan pada awal triwulan berikutnya. Apabila target kinerja pada suatu triwulan tidak bisa tercapai, maka insentif pada triwulan tersebut akan dibayarkan pada awal triwulan berikutnya yang telah mencapai target kinerja triwulan yang telah ditentukan. Apabila target penerimaan sudah tercapai atau terlampaui, maka pembayaran insentif belum dapat diberikan pada tahun yang berkenaan, namun pada Tahun Anggaran (TA) berikutnya. Sedangkan untuk besarnya, ditetapkan sebesar lima persen (5%) untuk Kabupaten Kuantan Singingi yang dana nya bersumber dari penerimaan pajak dan retribusi dalam Tahun Anggaran berkenaan, dan Kepala Badan Pendapatan Daerah tersebut yang akan menyusun penganggarannya.

3.1.6 Kondisi Eksternal

A. Kondisi Ekonomi, Sisial, Dan Politik

Dibalik kondisi internal kantor masih ada kondisi eksternal kantor yang mempengaruhi jalannya program yang ada baik itu karena kondisi politik, kondisi sosial, ataupun kondisi ekonomi.

Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan dari enam dimensi terdapat 3 dimensi telah berjalan dengan baik yaitu dimensi standar dan sasaran, struktur organisasi, dan disposisi. Serta, terdapat tiga dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu sumber daya, komunikasi, kondisi eksternal.

3.2 Kendala Pada Implementasi Program *Smart City* Pada E- BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi

A. Masih Kurangnya Pegawai Terutama Tenaga Ahli Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk kondisi staf atau pegawai dan tenaga ahli yang menangani program e-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi masih kekurangan anggota terutama di tenaga ahli. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi masih kekurangan tenaga ahli karena hanya memiliki satu tenaga ahli dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kuantan Singingi. Harapan dari Bapak Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi minimal tenaga ahli yang dibutuhkan yaitu dua tenaga ahli yaitu tenaga ahli jaringan dan tenaga ahli server cuman hal ini belum tercapai disebabkan karena kekurangan anggaran.

B. Fasilitas Jaringan Yang Masih Belum Optimal

Pada implementasi program e-BPHTB ini agar berjalan lancar pastinya membutuhkan sarana prasarana yang menunjang. Untuk program yang berbasis elektronik yang menggunakan website seharusnya membutuhkan teknologi baik itu server atau jaringan yang maksimal. Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sendiri untuk fasilitas itu belum maksimal. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sendiri sampai sekarang belum memiliki jaringan tersendiri dan masih terhubung dengan jaringan Diskominfo Kabupaten Kuantan Singingi serta tidak hanya Bapenda masih banyak Dinas dan Badan lain di Kuantan Singingi yang terhubung dengan jaringan Diskominfo sehingga penggunaan website E-BPHTB di Bapenda agak sedikit lambat dan kurang maksimal.

C. Adanya Masyarakat Yang Tidak Membayar Pajak Dikarenakan Penurunan Kondisi Ekonomi Di Tengah Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 berdampak terhadap berbagai aspek kehidupan salah satunya penurunan ekonomi di masyarakat. Hal ini yang menyebabkan masyarakat susah untuk membayar pajak.

D. Masih Banyak Para Wajib Pajak (WP) dan PPAT Yang Belum Sepenuhnya Memahami Program E-BPHTB

Semenjak program E- BPHTB pertama di *launching* kendala yang paling pertama dihadapi yaitu penyesuaian dari kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru. Sehingga, belum sepenuhnya para Wajib Pajak (WP) dan PPAT untuk memahami program E-BPHTB. Berdasarkan penyampaian diatas masih banyak para Wajib Pajak (WP) dan PPAT yang belum sepenuhnya memahami program e-BPHTB dikarenakan belum terlalu memahami penggunaan teknologi terutama *Smartphone* dan juga masih banyak belum paham tentang sistem berbasis elektronik atau berbasis online sehingga masih belum bisa mengubah kebiasaan lama menjadi baru padahal dengan sistem tersebut memudahkan pekerjaan para Wajib Pajak (WP) dan PPAT.

3.3 Upaya Mengatasi Kendala Pada Implementasi

A. Mengalokasikan Anggaran Untuk Menyiapkan Tenaga Ahli dan Fasilitas

Dalam mengatasi masalah kurangnya tenaga ahli di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dan kurang optimalnya fasilitas jaringan pemerintah sendiri, upaya untuk mengalokasikan anggaran pada tahun selanjutnya terkait menyiapkan tenaga ahli dan fasilitas. Maka pemerintah akan lebih memfokuskan anggaran pemerintah terkait untuk kesiapan tenaga ahli dan mengoptimalkan fasilitas jaringan.

B. Sekeretaris Daerah Bersama Badan Pendapatan Daerah Rutin Melakukan Penyuluhan, Sosialisasi dan Membuka Konsultasi Kepada Masyarakat

Masih banyak masyarakat yang belum paham terkait pengembangan teknologi sekarang sehingga belum sepenuhnya paham terkait program elektronifikasi pemerintahan, salah satunya program E-BPHTB. Oleh karena itu, pemerintah berupaya untuk rutin dalam melakukan penyuluhan dan sosialisasi. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi akan rutin melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara langsung ke desa serta bersama Sekretaris Daerah Kuantan Singingi juga melakukan penyuluhan ke desa atau kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi dan juga bekerjasama dengan pihak Badan Pertanahan Nasional, Pejabat Pembuat Akte Tanah, dan Kepala Desa se-Kabupaten Kuantan Singingi terkait menjelaskan program E-BPHTB ini kepada masyarakat. Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi juga mensosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial dan atau pemasangan baliho di beberapa titik lokasi strategis.

C. Memberikan Tenggang Jatuh Tempo Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Yang Belum Mampu Membayar Pajak

Dikarenakan kondisi Pandemi Covid-19 memberikan dampak terhadap berbagai aspek, salah satunya ekonomi masyarakat. Hal ini yang menyebabkan masyarakat susah untuk membayar pajak. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi berupaya untuk memberi tenggang jatuh tempo pembayaran pajak bagi masyarakat yang belum mampu membayar pajak. Sehingga, ada waktu bagi para wajib pajak untuk membayar pajak tersebut.

D. Memberikan Diklat Bagi Pegawai Terkait Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Yang Berbasis Teknologi

Pemerintah akan terus berusaha untuk memberikan pembinaan dan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas SDM agar berkompeten terutama terkait pengelolaan pajak dan retribusi daerah yang berbasis teknologi. Di era digitalisasi sekarang, pemerintah sudah banyak mengembangkan program yang berbasis elektronik, maka sehingga diperlukan juga SDM yang berkompeten sehingga diperlukan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman para SDM pemerintah.

3.4 Target dan Realisasi BPHTB (2018-2021)

Sedangkan berikut, merupakan data target dan realisasi BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi :

Target dan Realisasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kabupaten Kuantan Singingi

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase (%)
1	2	3	4

2018	1.650.000.000	1.827.668.452	110,77
2019	1.650.000.000	2.031.831.945	123,14
2020	1.650.000.000	2.486.199.221	150,68
2021	8.500.000.000	2.555.502.606	30,06

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2021

Dilihat Dari Tabel Diatas, bisa disimpulkan bahwa dari tahun 2018- 2019 terjadi peningkatan capaian realisasi pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 12,37% dan pada tahun 2020 meningkat sebesar 27,54%. Untuk tahun 2021 mengalami penurunan presentase sebesar 120,62% tetapi target yang ditetapkan pada tahun 2021 lebih besar dari tahun sebelumnya dan besar realisasi 2021 pun juga meningkat dari tahun sebelumnya.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi program E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala yang bersifat teknis dan non-teknis dalam pelaksanaannya, namun pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Kuantan Singingi mampu menanganinya dengan cukup baik. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah agar pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi bisa meningkatkan sarana dan fasilitas yang bersifat fisik maupun non fisik, serta melakukan penambahan serta peningkatan kompetensi pegawai, menyempurnakan mekanisme prosedur program, menambah fitur chat, serta mengubah sistem pembayaran menjadi uang elektronik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang dilaksanakan dari enam dimensi dari teori implementasi Van Meter dan Van Horn terdapat tiga dimensi telah berjalan dengan baik yaitu dimensi standar dan sasaran, struktur organisasi, dan disposisi. Serta, terdapat tiga dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu sumber daya, komunikasi, kondisi eksternal. Berdasarkan hasil tersebut Implementasi program E-BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi bisa dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik. Proses penyebaran informasi mengenai mekanisme pelayanan program E-BPHTB kepada masyarakat atau yang bisa kita sebut sebagai Wajib Pajak (WP) dan Notaris PPAT selaku *user* atau pengguna sudah dilaksanakan dan mendapat respon yang positif dari mereka. Efektifitas dan efisiensi dari segi waktu pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) dari program E-BPHTB ini sangat membantu *user* atau pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Namun, masih terdapat beberapa kendala, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis dalam proses implementasi program e-BPHTB sebagai berikut :

1. Masih Kurangnya Pegawai Terutama Tenaga Ahli Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Fasilitas Jaringan Yang Masih Belum Optimal.
3. Adanya Masyarakat Yang Tidak Membayar Pajak Dikarenakan Penurunan Kondisi Ekonomi Di Tengah Pandemi Covid-19.
4. Masih Banyak Para Wajib Pajak (WP) dan PPAT Yang Belum Sepenuhnya Memahami Program E-BPHTB.

Pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah melakukan beberapa upaya untuk menangani kendala yang terjadi selama proses implementasi program E-BPHTB yaitu :

1. Mengalokasikan Anggaran Untuk Menyiapkan Tenaga Ahli dan Fasilitas.
2. Sekeretaris Daerah Bersama Badan Pendapatan Daerah Rutin Melakukan Penyuluhan, Sosialisasi dan Membuka Konsultasi Kepada Masyarakat.
3. Memberikan Tenggang Jatuh Tempo Pembayaran Pajak Bagi Masyarakat Yang Belum Mampu Membayar Pajak
4. Memberikan Diklat Bagi Pegawai Terkait Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Yang Berbasis Teknologi

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dikarenakan tidak sempat langsung terjun ke lapangan untuk mengamati proses pengukuran E-BPHTB secara langsung.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian. Jadi, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program E-BPHTB karena masih tahap pengembangan di Kabupaten Kuantan Singingi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan yang pertama yaitu kepada Allah SWT. yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada penulis sehingga bisa melakukan penelitian dengan baik. Kemudian kepada kedua orang tua yang selalu mendoakan dalam setiap saat, menjadi panutan dan mendukung penulis dalam setiap melakukan apapun termasuk dalam pelaksanaan penelitian. Yang ketiga yaitu kepada dosen pembimbing yang selalu membantu dan mengarahkan dalam penulisan dan pelaksanaan penelitian. Kemudian kepada pihak-pihak terkait di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang telah menerima penulis dalam rangka melaksanakan penelitian. Serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam suksesnya pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku - Buku

- Albi Anggito, J S. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Amrizal, D. *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI, 2019.
- Ariawan. *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN*. Klaten: Tahta Media Group, 2021.
- Badan Pusat Statistik (BPS). *Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Angka Tahun 2021*. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. 2021
- Dr. Rukin, S.P.M.S. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Dwiastuti, R, U B Press, U B Media, and M I Semaoen. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian: Dilengkapi Pengenalan Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi Kuantitatif-Kualitatif*. Universitas Brawijaya Press, 2017.
- <https://books.google.co.id/books?id=MctTDwAAQBAJ>.
- Fachri Firdaus, M P, S.F.M.A. Marianus Yufrinalis, M P Rahmawida Putri, S.A.B.M.S. Supriyanto, S.E.M.M. Theresia L. L. Peny, S.E.M.S. Dr. Dwi Irawati, S.E.M.M. Mesak Y. Awang, S.E.M.A.C. Dr. H. Suripto, S.E.M.M. Sani Haryati, and S.E.M.E. Ardi Afrizal. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Farouq, M. *Hukum Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2018. <https://kuansing.go.id>. "Genjot PAD

Sektor PBB DAN BPHTB, BAPENDA

KUANSING Kumpulkan PPAT Dan BPN,” n.d.

———. “Pemkab Kuansing Tandatangani Kerjasama Aplikasi Smart City Dengan Pemko Bandung Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi,” n.d.

———. “Pjs Bupati Kuansing Luncurkan Aplikasi E-BPHTB,” n.d.

<https://ombudsman.go.id>. “Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pollyanna Publik,” n.d.

Karmanis dan Karjono. *Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Semarang: CV. Pilar Nusantara, 2021.

Ketentuan, Bab I, and Umum Pasal. *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik*, n.d.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Jawa, 2015. Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data*

Dalam Perspektif Kualitatif. Sleman: Deepublish, 2020.

Mukhtazar, M P. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Absolute Media, 2020.

Prasetyo, Dkk. *BUNGA RAMPAI SMART CITY: Implementasi Kota Jasa Yang Modern Dan Cerdas Dalam Sistem Perkotaan Inovatif*. Jakarta: Indocomp, 2018.

Rahmat, Dr. Pupu Saeful. *STRATEGI BELAJAR MENGAJAR*. Surabaya: PT. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2019.

Sore dan Sobirin. *Kebijakan Publik*. Makassar: SAH MEDIA, 2017. Suandy, E. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Sukmadinata, N S. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

VanderStoep, S W, and D D Johnson. *Research Methods for Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches*. San Frasisco: Wiley, 2008.

Wulandari dan Iryanie. *Pajak Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah*.

Sleman: Deepublish, 2018.

Zamzam, F F. *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Sleman: Deepublish, 2018.

