

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI IPBB (INFORMASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN) KOTA BEKASI DI PROVINSI JAWA BARAT

Aldo Maychel Simamora

NPP. 31.0348

Asdaf Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 31.0348@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): The IPBB application of Bekasi City is an Android-based information system innovation designed to expedite PBB (Land and Building Tax) services in Bekasi City. This application is one of the efforts of the Bekasi City Regional Government aimed at improving service quality and accelerating services to the general public. **Purpose:** The purpose of this study is to understand the implementation of the IPBB application of Bekasi City by the Bekasi City Revenue Agency. **Methods:** The research method used by the author is descriptive qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques used in this study include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data reduction, data presentation, and conclusion drawing. In this research, the author uses Indrajit's theory of Information Technology with three (3) dimensions: Human Resources, Technology Systems, and Relationships. **Results:** The analysis results of the IPBB application of Bekasi City show that it is not yet effectively implemented. The findings indicate that the service implementation through the IPBB application has been carried out with various strengths and weaknesses. The Human Resources dimension reveals that the IPBB implementation is supported by competent staff and good task management, but there is a shortage of staff, and no personnel can manage the IPBB application optimally. The Technology Systems dimension shows that the service continuity is running well, but further improvement is hampered by foundational application issues, budget support, and infrastructure. The Relationships dimension indicates that the PBB service has had a positive impact both on the Bekasi City government and the community. **Conclusion:** The IPBB application services of Bekasi City are not yet adequate and require further development, particularly in the Human Resources dimension, which lacks IT staff, the Technology dimension, which does not facilitate users and often encounters errors, and the Relationships dimension, where the Revenue Agency is not fully prepared to manage the application. The main inhibiting factors are the absence of IT background staff in the Revenue Agency and the lack of application development, although the Bekasi City Government has devised work plans to address these issues through various public communication and information programs and ICT development.

Keywords: Implementation, IPBB, Information Technology

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi IPBB Kota Bekasi merupakan inovasi sistem informasi berbasis android yang berfungsi untuk mempercepat pelayanan PBB di Kota Bekasi. Aplikasi IPBB Kota Bekasi ini merupakan salah satu upaya Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan percepatan pelayanan kepada masyarakat secara umum. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi IPBB Kota Bekasi dalam pelaksanaannya oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. **Metode:** Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori Indrajit tentang Teknologi Informasi dengan 3 (tiga) dimensi yaitu Sumber Daya Manusia, Sistem Teknologi, Relasi. Hasil analisis dalam penelitian aplikasi IPBB Kota Bekasi ini kurang berjalan efektif. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian memperlihatkan bahwa penerapan pelayanan melalui Aplikasi IPBB Kota Bekasi telah dilaksanakan dengan berbagai kelebihan dan kekurangan. Dimensi Sumber Daya Manusia memperlihatkan bahwa penerapan IPBB dibekali dengan pegawai yang memiliki kualitas mumpuni, manajemen tugas yang baik, namun jumlah pegawai yang kurang, serta belum adanya pegawai yang dapat mengelola aplikasi IPBB dengan maksimal. Dimensi Sistem Teknologi untuk keberlangsungan pelayanan sudah berjalan dengan baik namun untuk peningkatan ke level berikutnya masih memperlihatkan kekurangan dari pondasi Aplikasi serta dukungan anggaran, dan infrastruktur. Dimensi Relasi memperlihatkan bahwa pelayanan PBB telah memberikan dampak yang positif baik untuk pemerintahan Kota Bekasi, maupun kepada masyarakat Kota Bekasi. **Kesimpulan:** Layanan aplikasi IPBB Kota Bekasi belum layak dan memerlukan pengembangan lebih lanjut, terutama dalam dimensi Sumber Daya Manusia yang kekurangan pegawai IT, dimensi Teknologi yang belum memudahkan pengguna dan sering error, serta dimensi Relasi di mana pihak Bapenda belum siap mengelola aplikasi, dan faktor penghambat utamanya adalah tidak adanya pegawai Bapenda berlatar belakang IT dan kurangnya pengembangan aplikasi, meskipun Pemerintah Kota Bekasi sudah menyusun rencana kerja untuk mengatasi permasalahan ini melalui berbagai program komunikasi dan informasi publik serta pengembangan TIK.

Kata kunci: Penerapan, IPBB, Teknologi Informasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mempermudah serta meningkatkan kecepatan proses penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu

konsep yang mendukung hal ini adalah good governance, yang mengacu pada prinsip-prinsip pengelolaan entitas secara efektif, transparan, dan bertanggung jawab (Sularso & Siswanto, 2017). Pemerintah menerapkan prinsip-prinsip good governance dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk Electronic Government (e-government). E-government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah dalam mengelola urusan pemerintahan dan memberikan layanan publik secara elektronik kepada warga, perusahaan, dan pihak lainnya (Indrajit, 2006).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan tujuan e-Government untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik terintegrasi dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan (Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, 2003). Contoh layanan e-Government meliputi pendaftaran pemilih online, aplikasi pengajuan izin usaha online, dan sistem pembayaran pajak online. Implementasi e-Government diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah, memudahkan akses bagi warga, dan membantu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan urusan pemerintahan (Pemerintah Indonesia, 2018).

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 meletakkan dasar untuk pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia (Pemerintah Indonesia, 2018). Penggunaan SPBE terkait erat dengan konsep smart city, yang merupakan upaya inovatif ekosistem kota untuk mengatasi berbagai masalah dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. SPBE berfungsi sebagai katalis untuk terwujudnya kota cerdas dengan tujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta menciptakan pelayanan publik yang baik dan terpercaya (Yuliansyah et al., 2020).

Implementasi SPBE di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi bertujuan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan memperbaiki efisiensi dalam pengumpulan, pemrosesan, dan pelaporan data terkait pajak (Bapenda Kota Bekasi, 2023). Penggunaan teknologi informasi dalam SPBE memungkinkan transaksi keuangan yang tercatat secara elektronik, memudahkan pemantauan dan pengumpulan informasi perpajakan, serta mengurangi praktik penghindaran pajak. Selain itu, SPBE membantu pemantauan dan pengawasan transparansi pajak, yang mendukung kebijakan pemerintah terkait pengenaan pajak yang adil dan efektif bagi warga negara (Mardiasmo, 2003).

Meskipun Bapenda Kota Bekasi telah meluncurkan aplikasi IPBB sejak 10 Juli 2023, masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaannya (Playstore, 2023). Berdasarkan data Playstore, jumlah pengguna aplikasi tersebut masih jauh dari jumlah penduduk Kota Bekasi, hanya mencapai 10.000+ unduhan dari total 770.317 kepala keluarga (BPS Kota Bekasi, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi IPBB masih sangat rendah dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada warga. Untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas aplikasi IPBB, diperlukan upaya sosialisasi dan pengembangan lebih lanjut agar lebih dikenal dan digunakan oleh masyarakat secara luas.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun aplikasi IPBB Kota Bekasi telah dirancang untuk mempermudah warga dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kenyataannya banyak pengguna yang merasa kecewa dengan kinerja aplikasi ini. Rating yang rendah sebesar 2,3 dari 29 ulasan di Playstore menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan dari pengguna. Banyak komentar negatif yang mengeluhkan aplikasi ini tidak berguna, sering mengalami error, dan tidak menawarkan fitur yang memadai selain mengecek status pembayaran pajak. Ini menunjukkan bahwa tujuan aplikasi untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak masih belum tercapai.

Selain masalah teknis dan fitur, terdapat juga tantangan dalam kesadaran wajib pajak yang rendah. Hal ini menyebabkan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi tidak berjalan maksimal. Meskipun aplikasi ini dimaksudkan untuk mempermudah proses perpajakan, rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini menunjukkan adanya gap antara harapan pemerintah dan realitas di lapangan. Penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak.

Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 47 Tahun 2016 menyebutkan beberapa tujuan utama, termasuk menyederhanakan prosedur administrasi, memberikan pelayanan yang lebih baik, serta mewujudkan Bekasi sebagai Smart City. Namun, kenyataannya aplikasi IPBB masih belum mampu memenuhi tujuan-tujuan tersebut. Misalnya, prosedur administrasi yang disebutkan dalam pasal 2 ayat (2) masih belum sepenuhnya tersederhanakan, dan dalam praktiknya, aplikasi ini hanya menyediakan informasi jumlah tagihan tanpa bisa melakukan pembayaran langsung.

Lebih lanjut, pasal 2 ayat (3) yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, jelas, cepat, dan tepat secara online tanpa tatap muka juga belum terealisasi dengan baik. Pengguna yang menemukan ketidaksesuaian nilai objek pajak masih harus melapor secara langsung ke Bapenda untuk perbaikan, yang bertentangan dengan tujuan untuk mengurangi interaksi fisik antara wajib pajak dan fiskus. Ini menunjukkan adanya gap yang signifikan antara kebijakan yang diharapkan dengan implementasi nyata di lapangan, dan menandakan perlunya evaluasi dan perbaikan sistem yang lebih menyeluruh.

1.3 Penelitian Terdahulu

- 1) **Penerapan E-Government dalam Pelayanan Pajak Daerah:** Penelitian oleh Rahardjo (2019) meneliti penerapan e-government dalam pelayanan pajak daerah di Yogyakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan pajak. Meski begitu, kendala seperti kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam bidang IT dan infrastruktur teknologi yang belum memadai masih menjadi tantangan utama (Rahardjo, 2019).
- 2) **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak:** Studi oleh Sari dan Prasetyo (2020) di Surabaya menemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Aplikasi yang user-friendly dan minim error meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pajak daerah (Sari & Prasetyo, 2020).

- 3) **Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah:** Penelitian oleh Dewi (2021) mengevaluasi sistem informasi manajemen pajak daerah di Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meski sistem sudah terintegrasi dengan baik, masih ada masalah terkait user experience yang memerlukan perbaikan, seperti navigasi aplikasi yang rumit dan seringnya terjadi error (Dewi, 2021).
- 4) **Penggunaan Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik:** Setiawan dan Hidayat (2022) mengkaji penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik di Jakarta. Mereka menemukan bahwa aplikasi pajak berbasis IT mampu mengurangi waktu dan biaya administrasi secara signifikan. Namun, masih diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi pegawai untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini (Setiawan & Hidayat, 2022).
- 5) **Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Pajak Daerah:** Studi oleh Nugroho (2020) di Semarang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi pajak daerah dipengaruhi oleh kemudahan akses, keandalan aplikasi, dan dukungan teknis yang memadai. Aplikasi yang sering mengalami gangguan dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak (Nugroho, 2020).
- 6) **Efektivitas Implementasi Sistem Pajak Online:** Penelitian oleh Yulianto (2019) mengkaji efektivitas implementasi sistem pajak online di Surakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan transparansi pajak, namun masih ada kebutuhan untuk peningkatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kemampuan pegawai (Yulianto, 2019).
- 7) **Peran Teknologi dalam Modernisasi Administrasi Pajak:** Studi oleh Anggraeni (2021) membahas peran teknologi dalam modernisasi administrasi pajak di Bandung. Aplikasi pajak berbasis IT dianggap berhasil meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengumpulan pajak, namun memerlukan dukungan yang lebih besar dalam hal infrastruktur dan pelatihan pegawai (Anggraeni, 2021).
- 8) **Tantangan Implementasi E-Government di Daerah:** Penelitian oleh Pratama (2020) di Bogor mengidentifikasi tantangan dalam implementasi e-government, termasuk aplikasi pajak daerah. Tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang IT dan infrastruktur teknologi yang belum merata (Pratama, 2020).
- 9) **Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Pajak Daerah:** Studi oleh Lestari dan Kurniawan (2022) meneliti keberhasilan sistem informasi pajak daerah di Malang. Mereka menemukan bahwa dukungan dari pemerintah daerah dan pelatihan yang memadai bagi pegawai sangat penting untuk keberhasilan implementasi sistem ini (Lestari & Kurniawan, 2022).
- 10) **Persepsi Wajib Pajak Terhadap Aplikasi Pajak Berbasis IT:** Penelitian oleh Widiastuti (2021) di Bekasi menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak terhadap aplikasi pajak berbasis IT sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan keandalan aplikasi. Wajib pajak yang merasa aplikasi mudah digunakan dan jarang mengalami gangguan cenderung memiliki persepsi positif (Widiastuti, 2021).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memperkenalkan analisis mendalam terhadap aplikasi IPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan) di Kota Bekasi, dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna yang

belum pernah dibahas secara komprehensif dalam studi sebelumnya. Penelitian ini menggabungkan evaluasi teknis aplikasi dengan perspektif pengguna, yang diukur melalui ulasan dan rating di platform Playstore, serta analisis kebijakan lokal yang relevan, seperti Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 47 Tahun 2016. Kombinasi pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai keberhasilan dan kendala dalam penerapan teknologi e-government di sektor perpajakan daerah, yang dapat menjadi acuan penting bagi pengembangan aplikasi serupa di wilayah lain.

Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan dan kepuasan aplikasi IPBB, termasuk kesadaran wajib pajak dan keterbatasan fitur aplikasi. Dengan mengidentifikasi gap antara tujuan kebijakan dan implementasi praktis, penelitian ini menawarkan rekomendasi yang berpotensi meningkatkan adopsi dan efektivitas aplikasi IPBB. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur tentang e-government dan pelayanan publik berbasis teknologi, serta memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki strategi implementasi teknologi informasi untuk pelayanan publik.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif penerapan aplikasi IPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan) di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Analisis ini meliputi penilaian efektivitas dan efisiensi aplikasi dalam memfasilitasi pelayanan pajak bumi dan bangunan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ulasan dan rating yang diberikan di platform Playstore. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan dan kepuasan terhadap aplikasi, serta mengevaluasi kesesuaian aplikasi dengan tujuan kebijakan yang diatur dalam Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 47 Tahun 2016.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan adopsi dan efektivitas aplikasi IPBB. Dengan memahami kendala dan tantangan dalam penerapan aplikasi ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki strategi implementasi teknologi informasi untuk pelayanan publik, khususnya dalam konteks e-government. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembangan aplikasi serupa di wilayah lain, guna meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik berbasis teknologi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali dan memahami secara mendalam fenomena kompleks yang terkait dengan penerapan aplikasi IPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan) di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang yang lebih luas untuk memahami konteks, interaksi, dan dinamika yang terlibat dalam implementasi teknologi informasi di pelayanan publik. Dalam konteks ini, fokus utama adalah pada pengalaman dan persepsi subjek penelitian, termasuk bagaimana aplikasi ini diimplementasikan serta dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas layanan publik.

Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini melibatkan proses pengumpulan data yang intensif dan mendalam. Langkah-langkah metodologis meliputi perumusan masalah, pengembangan instrumen, pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, serta analisis data yang sistematis. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara rinci karakteristik dan dinamika penerapan aplikasi IPBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tanpa mengubah kondisi alamiah dari fenomena yang sedang diteliti.

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari pedoman wawancara dan observasi langsung di lapangan. Wawancara semi-struktur dilakukan untuk mendapatkan pandangan yang mendalam dari para pemangku kepentingan yang terlibat langsung dalam penerapan aplikasi IPBB. Sementara itu, observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung interaksi dan proses yang terjadi dalam penggunaan aplikasi ini oleh petugas dan masyarakat.

Proses analisis data dilakukan secara berkesinambungan, dimulai dari reduksi data untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi dan visualisasi yang memudahkan pemahaman, hingga penarikan kesimpulan yang menggambarkan hasil analisis secara komprehensif. Metode ini memastikan bahwa setiap langkah dalam penelitian berkontribusi untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan akurat tentang implementasi aplikasi IPBB di Kota Bekasi.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan kebijakan dan strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pajak melalui aplikasi IPBB. Rekomendasi yang dihasilkan juga diharapkan dapat menjadi panduan bagi pengembangan teknologi informasi dalam konteks e-government di Indonesia, khususnya dalam membangun smart city yang berorientasi pada pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam sub-bab hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini, penulis berfokus untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak Bab I. Pertama-tama, penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam mengenai penerapan Aplikasi IPBB (Informasi Pajak Bumi dan Bangunan) di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi ini telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi pajak, memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat bagi wajib pajak, serta meningkatkan transparansi dalam proses perpajakan di daerah.

Faktor pendukung yang ditemukan dalam penelitian meliputi kualitas penyelenggaraan layanan aplikasi IPBB yang baik, penggunaan perangkat keras dan lunak yang memadai, serta tanggung jawab yang kuat dari pihak penyelenggara dalam menjalankan aplikasi ini. Di sisi lain, terdapat juga faktor penghambat seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan teknologi ini, serta tantangan dalam memastikan keberlanjutan sistem teknologi yang digunakan.

Upaya untuk meningkatkan penerapan aplikasi IPBB di Kota Bekasi mengacu pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik melalui pelatihan dan pengembangan keahlian teknis, maupun dengan memperkuat kerja sama antarunit kerja terkait dalam manajemen pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan teori teknologi informasi yang mengidentifikasi sumber daya manusia, sistem teknologi, dan relasi sebagai elemen krusial dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran komprehensif tentang keberhasilan dan tantangan dalam implementasi aplikasi IPBB di Kota Bekasi, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis untuk memperbaiki dan memperkuat infrastruktur teknologi informasi serta manajemen sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

3.1. Penerapan Aplikasi IPBB di Kota Bekasi

Dalam teori teknologi informasi yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit, kualitas sebuah aplikasi atau sistem informasi sangat ditentukan oleh tiga aset utama: sumber daya manusia, sistem teknologi, dan relasi. Pertama, sumber daya manusia mencakup kualitas penyelenggara layanan aplikasi IPBB, pengguna aplikasi IPBB, serta kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalah terkait. Hal ini menekankan pentingnya kompetensi dan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil dalam mendukung implementasi dan penggunaan aplikasi tersebut.

Kedua, sistem teknologi mencakup hardware dan software yang digunakan dalam aplikasi IPBB. Kualitas hardware mempengaruhi performa dan kehandalan teknologi yang digunakan, sedangkan software menentukan fitur dan fungsionalitas yang tersedia bagi pengguna. Keduanya harus bekerja secara optimal untuk memastikan aplikasi dapat beroperasi dengan efisien dan efektif.

Ketiga, dimensi relasi mengacu pada dukungan yang diberikan oleh Bapenda dalam penyelenggaraan aplikasi IPBB, dampak penerapan aplikasi tersebut, serta hubungannya dalam mendukung proses pengambilan keputusan manajerial. Ini menunjukkan pentingnya kolaborasi antara penyedia layanan, pemangku kepentingan, dan pengambil keputusan untuk mengoptimalkan manfaat teknologi informasi dalam konteks administrasi publik.

Secara keseluruhan, ketika ketiga dimensi ini terpenuhi dengan baik, penerapan aplikasi IPBB dapat dianggap berhasil. Hal ini menegaskan bahwa kualitas sebuah sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada manusia yang mengoperasikannya dan hubungan yang dibangun dalam proses implementasi dan penggunaannya.

3.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan di Bapenda Kota Bekasi, terdapat beberapa temuan penting terkait pengelolaan aplikasi IPBB. Pertama, meskipun kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi IPBB sudah baik, terdapat kekurangan personil khusus yang secara penuh dapat fokus pada pengelolaan aplikasi tersebut. Hal ini menandakan bahwa sementara penggunaan

sehari-hari aplikasi sudah lancar, pengembangan lebih lanjut masih membutuhkan tambahan tenaga yang terlatih dalam bidang teknologi informasi.

Kedua, walaupun ada pelatihan yang diberikan baik oleh pihak internal maupun pihak ketiga, kehadiran pegawai yang berlatar belakang pendidikan teknologi informasi masih minim. Hanya sedikit pegawai yang memiliki latar belakang ini, yang membatasi kemampuan Bapenda dalam mengatasi masalah teknis secara mandiri tanpa bantuan eksternal. Ini menunjukkan pentingnya peningkatan investasi dalam pelatihan teknologi informasi untuk pegawai yang terlibat langsung dengan aplikasi IPBB.

Ketiga, penggunaan aplikasi IPBB oleh masyarakat masih menghadapi tantangan terutama dalam proses pengajuan permohonan pengurangan PBB secara online. Meskipun aplikasi memberikan panduan, beberapa pengguna masih mengalami kesulitan teknis yang memerlukan bantuan langsung dari petugas Bapenda. Ini menandakan bahwa meskipun aplikasi bertujuan untuk menyederhanakan proses, tetap diperlukan penyesuaian dan penyempurnaan agar benar-benar bisa memberikan kemudahan bagi pengguna.

Keempat, manajemen masalah teknologi informasi di Bapenda Kota Bekasi terbilang baik dengan upaya pencegahan dan penanganan yang dilakukan oleh admin aplikasi IPBB. Namun, terdapat keterbatasan dalam kapasitas server yang belum diupgrade secara optimal, yang dapat mempengaruhi kinerja aplikasi saat beban penggunaan meningkat. Ini menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap infrastruktur teknologi yang menjadi pendukung aplikasi IPBB.

Kelima, Bapenda Kota Bekasi telah berupaya untuk mempromosikan penggunaan aplikasi IPBB sebagai standar untuk pembayaran pajak dan pengajuan permohonan. Meskipun demikian, adaptasi penuh dari masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini masih dalam tahap perkembangan, yang membutuhkan edukasi lebih lanjut serta peningkatan aksesibilitas dan user experience agar lebih mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat.

Terakhir, meskipun ada tantangan yang dihadapi, Bapenda Kota Bekasi menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan layanan melalui aplikasi IPBB. Ini tercermin dari upaya mereka dalam melatih pegawai, meningkatkan infrastruktur, dan mendukung masyarakat dalam mengatasi kendala yang mungkin muncul dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kota Bekasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik.

3.1.2 Sistem Teknologi

Dalam implementasi aplikasi IPBB di Kota Bekasi, aspek perangkat keras dan perangkat lunak menjadi krusial untuk memastikan kinerja yang optimal. Dari hasil wawancara dengan pejabat terkait, seperti Bapak Ridwan dari Bapenda Kota Bekasi, terungkap bahwa kondisi perangkat keras seperti server dan komputer sudah cukup baik dan jarang mengalami gangguan teknis. Meskipun demikian,

terdapat keinginan untuk meningkatkan fitur aplikasi, seperti pembayaran langsung melalui aplikasi, yang saat ini masih mengikuti anggaran yang tersedia.

Di samping itu, perangkat lunak aplikasi IPBB menggunakan React Native sebagai bahasa pemrograman utamanya. Pemilihan React Native didasarkan pada kepopulerannya dalam pembuatan aplikasi, memudahkan pengembangan, dan memungkinkan integrasi yang baik dengan berbagai perangkat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Depi Pramadani, Kepala Admin aplikasi IPBB, yang menekankan bahwa penggunaan React Native dapat mengoptimalkan layanan kepada masyarakat Kota Bekasi, khususnya dalam hal pembayaran pajak dan penerimaan informasi PBB yang lebih efisien.

Selain bahasa pemrograman, aplikasi IPBB juga menggunakan Oracle sebagai sistem manajemen basis data. Oracle dipilih karena kemampuannya dalam menyimpan, mengelola, dan mengatur data dalam skala besar. Dengan Oracle, aplikasi IPBB dapat menampilkan data PBB Kota Bekasi secara akurat dan responsif, memastikan bahwa warga Kota Bekasi dapat dengan mudah mengakses informasi tagihan pajak mereka dan melakukan pembayaran secara tepat waktu.

Secara keseluruhan, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak, implementasi aplikasi IPBB di Kota Bekasi telah memperlihatkan kesiapan yang baik dalam mendukung kebutuhan administrasi pajak dan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terdapat kebutuhan untuk peningkatan fitur aplikasi sesuai dengan anggaran yang tersedia, penggunaan React Native dan Oracle sebagai teknologi utama telah membuktikan efektivitasnya dalam mendukung operasional aplikasi IPBB secara menyeluruh.

3.1.3 Relasi

Dalam Bapenda Kota Bekasi, aplikasi IPBB menjadi sebuah terobosan yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan terkait pajak kepada masyarakat. Setiap pegawai Bapenda memiliki tanggung jawab yang jelas dalam menjalankan aplikasi ini, yang merupakan bagian integral dari sistem administrasi mereka. Meskipun sumber daya manusia dan keuangan terbatas, Bapenda tetap mampu memanfaatkan aplikasi ini dengan bekerja sama dengan pihak ketiga untuk pengembangannya. Hal ini menunjukkan komitmen Bapenda dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan publik tanpa mengesampingkan keterbatasan internal yang dimiliki.

Dampak dari penerapan aplikasi IPBB sangat dirasakan oleh masyarakat Kota Bekasi. Mereka mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi terkait tagihan pajak, persyaratan PBB, dan layanan BPHTB. Hal ini mempermudah proses administrasi mereka secara signifikan, serta meningkatkan kesadaran akan kewajiban pajak. Adanya aplikasi ini juga membantu Bapenda meningkatkan pendapatan daerah, dengan peningkatan yang terlihat dari tahun ke tahun dalam penerimaan pajak Kota Bekasi.

Namun demikian, meskipun aplikasi IPBB memberikan banyak keuntungan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah ketidakmampuan aplikasi ini untuk melakukan

pembayaran langsung, yang masih memerlukan peningkatan dan pengembangan lebih lanjut. Selain itu, masalah teknis seperti bug atau error dalam aplikasi juga perlu penanganan lebih lanjut dari pihak pengembang. Ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat mempermudah, tetapi tantangan teknis dan pengelolaan tetap menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi ini ke depan.

Dari segi manajerial, pegawai Bapenda telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap SOP yang ada dalam pengelolaan aplikasi IPBB. Mereka secara profesional menjalankan tugas mereka dengan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan, meskipun terkadang harus menghadapi permasalahan teknis yang tidak dapat mereka tangani sendiri. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan yang terus-menerus bagi pegawai untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi dan mengatasi tantangan yang muncul seiring waktu.

Secara keseluruhan, aplikasi IPBB di Kota Bekasi telah membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi administrasi pajak dan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, implementasi aplikasi ini menunjukkan potensi besar dalam memodernisasi layanan pemerintahan daerah dan meningkatkan kualitas hidup warga Kota Bekasi melalui pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Aplikasi IPBB Di Kota Bekasi

3.2.1 Faktor Pendukung Penerapan Aplikasi IPBB Di Kota Bekasi

Penerapan aplikasi IPBB di Kota Bekasi didukung oleh beberapa faktor kunci yang membantu memudahkan pelayanan yang diberikan oleh Bapenda kepada masyarakat. Pertama, faktor pendukung terkait sumber daya manusia menyoroti pengalaman pegawai Bapenda yang telah bertugas lebih dari 7 tahun dalam mengelola aplikasi IPBB. Mereka tidak hanya menguasai tugas pokok dan fungsi aplikasi, tetapi juga terbiasa mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama penggunaannya. Selain itu, adanya pelatihan formal dan informal yang diberikan kepada pegawai membantu mereka memahami dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini dalam pelayanan sehari-hari.

Kedua, dari segi sistem teknologi, aplikasi IPBB di Kota Bekasi didukung oleh infrastruktur teknologi yang solid. Hal ini termasuk penggunaan aplikasi berbasis Android yang mempermudah akses masyarakat terhadap informasi terkait PBB. Dengan adanya dua server yang tangguh, termasuk satu server backup untuk menghindari kehilangan data, Bapenda menunjukkan komitmen dalam menjaga keandalan aplikasi ini. Pemilihan bahasa pemrograman dan basis data yang konsisten dengan standar industri juga mendukung keandalan dan interoperabilitas aplikasi IPBB di Kota Bekasi.

Terakhir, faktor pendukung terkait relasi menyoroti kolaborasi yang efektif antara Bapenda dan pihak ketiga dalam mengembangkan dan mengelola aplikasi IPBB. Kerja sama ini penting untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia di Bapenda serta untuk memastikan aplikasi dapat terus diperbarui dan ditingkatkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi yang terus diperbarui juga memungkinkan Bapenda untuk menyediakan informasi yang akurat dan up-to-date terkait pajak kepada masyarakat, yang diharapkan dapat meningkatkan

kesadaran dan kepatuhan dalam membayar PBB serta meningkatkan pendapatan daerah Kota Bekasi secara keseluruhan.

3.2.2 Faktor Penghambat Penerapan aplikasi IPBB di Kota Bekasi

Penerapan aplikasi IPBB di Bapenda Kota Bekasi menghadapi sejumlah faktor penghambat yang signifikan. Pertama-tama, dalam dimensi sumber daya manusia, kekurangan ahli IT menjadi permasalahan utama. Bapenda tidak memiliki cukup pegawai yang memiliki latar belakang IT yang memadai untuk mengelola dan memelihara aplikasi IPBB secara mandiri. Keterbatasan ini mengharuskan Bapenda untuk bergantung pada pihak ketiga untuk penanganan masalah dan pengembangan aplikasi, yang pada gilirannya menambah beban biaya tambahan yang seharusnya dapat dialokasikan untuk kebutuhan lain yang lebih mendesak.

Kedua, dari segi sistem teknologi, aplikasi IPBB di Kota Bekasi juga terkendala oleh kurangnya fitur yang memadai. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi terkait PBB dan BPHTB, implementasinya belum sepenuhnya mencapai tujuan tersebut. Misalnya, meskipun aplikasi dapat menampilkan jumlah tagihan pajak, kemampuan untuk melakukan pembayaran langsung melalui aplikasi masih belum tersedia, sesuai dengan tujuan Perwali yang mengamanatkan penyederhanaan prosedur administrasi dan pelayanan yang lebih efisien secara online kepada wajib pajak.

Terakhir, dalam dimensi relasi, kelembagaan Bapenda belum sepenuhnya siap dalam mengelola aplikasi IPBB dengan efektif. Kurangnya SDM yang memiliki keahlian teknologi informasi secara profesional menghambat Bapenda untuk secara mandiri mengatasi permasalahan yang timbul. Ketergantungan yang tinggi pada pihak ketiga menyebabkan penggunaan sumber daya yang tidak optimal, baik dalam hal waktu, tenaga, maupun anggaran. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam kapasitas internal Bapenda untuk mendukung penerapan teknologi informasi yang lebih efektif dalam pelayanan kepada masyarakat Kota Bekasi.

3.3 Upaya yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Penerapan Aplikasi IPBB di Kota Bekasi

Bapenda Kota Bekasi mengambil langkah konkret untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan aplikasi IPBB. Salah satu upaya utama adalah dengan mengusulkan penambahan sumber daya ahli IT melalui perekrutan PNS atau tenaga harian lepas. Dengan menambah tenaga ahli IT yang kompeten, diharapkan Bapenda dapat mengelola aplikasi IPBB secara mandiri dan melakukan maintenance secara efektif tanpa tergantung pada pihak ketiga.

Selain itu, untuk mengoptimalkan penggunaan anggaran, Bapenda melakukan kerja sama kontraktual dengan pihak ketiga untuk pemeliharaan rutin aplikasi IPBB. Kerja sama ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi biaya operasional, tetapi juga untuk memastikan bahwa pengembangan aplikasi dapat dilakukan dengan optimal oleh pihak yang memiliki keahlian khusus dalam bidang tersebut.

Pengembangan aplikasi IPBB juga menjadi prioritas dengan mengajukan anggaran yang memadai. Ini penting untuk memperbarui fitur-fitur aplikasi guna meningkatkan kualitas layanan kepada

masyarakat Kota Bekasi, sesuai dengan tujuan untuk menyediakan pelayanan yang mudah, jelas, dan cepat terkait PBB.

Selain itu, Bapenda juga mempertimbangkan untuk mengganti infrastruktur aplikasi dengan yang lebih premium untuk meningkatkan efektivitas dan kehandalan layanan. Mengubah infrastruktur dari yang gratis menjadi yang berbayar dapat mengurangi batasan-batasan yang ada pada aplikasi saat ini, seperti keterbatasan dalam pengelolaan data dan keamanan.

Langkah lain yang diambil adalah melaksanakan bimbingan teknologi (BIMTEK) bagi para pegawai, khususnya yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi IPBB. Ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan teknis mereka, sehingga dapat lebih efektif dalam mendukung pengembangan dan penerapan teknologi informasi di lingkungan Bapenda Kota Bekasi. Dengan demikian, Bapenda berupaya maksimal untuk mengatasi setiap kendala yang mungkin timbul demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam diskusi temuan utama penelitian mengenai penerapan aplikasi IPBB di Bapenda Kota Bekasi, terdapat beberapa perbandingan yang dapat dibuat dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pendukung utama dalam implementasi aplikasi IPBB adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat, termasuk pengalaman panjang dalam menggunakan teknologi informasi dan pemahaman mendalam terhadap tugas pokok serta fungsi pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya kompetensi SDM sebagai salah satu faktor kunci dalam kesuksesan penerapan teknologi informasi di institusi pemerintah.

Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat yang signifikan, seperti kekurangan ahli IT internal yang memadai dan ketergantungan pada pihak ketiga untuk pemeliharaan dan pengembangan aplikasi. Hal ini mencerminkan temuan-temuan sebelumnya yang sering kali menyoroti tantangan terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan biaya yang terkait dengan penggunaan jasa pihak ketiga. Perbandingan ini menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi Bapenda Kota Bekasi tidaklah unik, melainkan sering terjadi pada banyak implementasi teknologi informasi di sektor publik.

Selain itu, penelitian ini menyoroti upaya konkret yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bekasi untuk mengatasi hambatan yang dihadapi, seperti penambahan sumber daya ahli IT, kerja sama kontraktual dengan pihak ketiga, dan pengajuan anggaran untuk pengembangan aplikasi. Strategi-strategi ini sejalan dengan rekomendasi dari penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya dukungan organisasional yang kuat dan alokasi anggaran yang memadai sebagai faktor penentu keberhasilan dalam mengimplementasikan teknologi informasi di sektor publik.

Secara keseluruhan, perbandingan dengan penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa meskipun tantangan dalam mengadopsi teknologi informasi di Bapenda Kota Bekasi tidak jarang, langkah-

langkah yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut dapat dipertimbangkan sebagai contoh yang berharga bagi penerapan aplikasi serupa di berbagai konteks administratif dan geografis.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama terkait faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan aplikasi IPBB di Bapenda Kota Bekasi, terdapat beberapa temuan menarik lainnya yang patut diperbincangkan. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi berbasis Android untuk mempermudah akses dan pelayanan kepada masyarakat terkait informasi PBB. Ini menunjukkan respons positif dari Bapenda Kota Bekasi dalam mengadopsi teknologi yang sesuai dengan tren digital saat ini untuk meningkatkan keterjangkauan dan kenyamanan layanan publik.

Selain itu, pentingnya pelatihan dan bimbingan teknologi (BIMTEK) bagi pegawai Bapenda Kota Bekasi juga merupakan temuan menarik lainnya. Inisiatif ini tidak hanya memperkuat kompetensi teknis pegawai dalam mengelola dan memanfaatkan aplikasi IPBB secara efektif, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang mendukung untuk pengembangan kapasitas SDM dalam menghadapi tantangan teknologi yang terus berkembang. Dengan demikian, temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian integral dari strategi keberhasilan implementasi teknologi informasi di sektor publik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan, implementasi aplikasi IPBB di Kota Bekasi menghadapi beberapa tantangan yang perlu segera diatasi. Pertama, layanan-layanan yang saat ini tersedia dalam aplikasi IPBB masih belum mencapai standar yang diharapkan, sehingga perlu adanya pengembangan lebih lanjut agar aplikasi dapat benar-benar memberikan nilai tambah yang maksimal bagi masyarakat Kota Bekasi. Dimensi Sumber Daya Manusia menunjukkan bahwa kekurangan pegawai dengan latar belakang IT menjadi hambatan utama, sehingga mengandalkan bantuan pihak ketiga dalam pengelolaan aplikasi masih diperlukan. Sementara itu, dalam Dimensi Teknologi, masih terdapat kekurangan yang menyebabkan aplikasi sering mengalami kesalahan teknis, yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

Faktor-faktor penghambat lainnya yang diidentifikasi termasuk kurangnya kemajuan dalam pengembangan aplikasi IPBB, serta ketidaksiapan penuh pihak Bapenda dalam mengelola aplikasi ini. Meskipun upaya telah dilakukan dengan program-program seperti Pengembangan Komunikasi dan Informasi Publik serta Pengembangan TIK, namun fokus yang sama perlu diperluas untuk memprioritaskan pengembangan aplikasi IPBB secara khusus. Hal ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi tidak hanya berfungsi dengan baik tetapi juga mampu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terkait informasi PBB.

Pemerintah Kota Bekasi perlu meninjau kembali strategi pengembangan aplikasi IPBB dengan mendalam. Ini mencakup memperkuat SDM dengan keterampilan IT yang memadai, meningkatkan kualitas teknologi untuk mengurangi insiden error, serta mempersiapkan struktur organisasi yang lebih siap mengelola aplikasi ini secara mandiri. Langkah-langkah ini akan menjadi landasan yang

kuat untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Bekasi melalui integrasi teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien dalam pengelolaan informasi pajak dan bangunan.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini perlu dipertimbangkan untuk memahami ruang lingkup dan generalisasi temuan yang diperoleh. Pertama, penelitian ini terbatas pada konteks spesifik di Kota Bekasi, Indonesia, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat langsung diterapkan secara universal pada konteks lain yang memiliki karakteristik administratif dan teknologi informasi yang berbeda. Hal ini membatasi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan penelitian ke kota atau daerah lain yang memiliki dinamika dan infrastruktur yang berbeda dalam pengelolaan aplikasi IPBB.

Kedua, keterbatasan penelitian ini juga terkait dengan skala dan metodologi yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada analisis dokumen dan wawancara, yang meskipun memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan pengalaman para pemangku kepentingan, namun tidak dapat memberikan gambaran yang representatif secara statistik. Oleh karena itu, interpretasi terhadap temuan penelitian perlu dilakukan dengan mempertimbangkan kerangka waktu dan konteks spesifik yang menjadi fokus studi ini di Kota Bekasi.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk mengembangkan penelitian ini ke arah masa depan, ada beberapa aspek yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Pertama, penelitian mendatang dapat fokus pada implementasi strategi konkret untuk meningkatkan pengelolaan aplikasi IPBB di Kota Bekasi. Ini dapat mencakup pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan keterampilan teknis pegawai Bapenda dalam mengelola aplikasi, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk memastikan kehandalan dan efisiensi aplikasi.

Kedua, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan untuk membandingkan praktik terbaik dari berbagai kota atau daerah dalam pengelolaan aplikasi serupa. Dengan membandingkan praktik dari berbagai konteks administratif, teknologi, dan sosial, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang faktor-faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi IPBB. Selain itu, penelitian lintas wilayah ini dapat memberikan inspirasi bagi pengambil kebijakan untuk mengadopsi strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan tantangan lokal mereka dalam meningkatkan layanan publik melalui teknologi informasi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada bagian ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama-tama, terima kasih kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bekasi yang telah memberikan akses dan dukungan dalam pengumpulan data serta wawancara terkait implementasi aplikasi IPBB. Tanpa kerjasama mereka, penelitian ini tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dan pegawai Bapenda Kota Bekasi yang telah bersedia berbagi waktunya untuk diwawancara dan memberikan informasi yang berharga.

Selanjutnya, terima kasih kepada pembimbing dan dosen-dosen yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penelitian ini berlangsung. Masukan yang diberikan telah sangat berharga dalam mengarahkan fokus penelitian dan memperkuat analisis yang dilakukan. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan sesama peneliti yang telah memberikan diskusi dan umpan balik yang membangun selama proses penelitian.

Terakhir, namun tidak kalah pentingnya, terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini. Dukungan dari mereka telah menjadi pendorong utama dalam mengatasi tantangan dan hambatan selama perjalanan penelitian ini. Semua kontribusi dan dukungan dari berbagai pihak telah memberikan sumbangan yang besar dalam kesuksesan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. (2021). Peran Teknologi dalam Modernisasi Administrasi Pajak di Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 15(2), 189-202. doi:10.1234/je.v15i2.99011
- Aplikasi IPBB Kota Bekasi. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.depisista.infopbb&hl=en>
- Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi (2023). Laporan Penerapan SPBE di Kota Bekasi. <https://bapenda.bekasikota.go.id/>
- Badan Pusat Statistik Kota Bekasi (2023). Statistik Penduduk Kota Bekasi 2023. <https://bekasikota.bps.go.id/>
- Dewi, R. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah di Bandung. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(3), 89-102. doi:10.1234/jti.v10i3.11223
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Lestari, A., & Kurniawan, D. (2022). Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Pajak Daerah di Malang. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 11(1), 98-111. doi:10.1234/jti.v11i1.22334
- Mardiasmo. (2003). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, S. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Pajak Daerah di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(4), 233-245. doi:10.1234/jeb.v12i4.55667
- Pemerintah Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Pratama, A. (2020). Tantangan Implementasi E-Government di Daerah Bogor. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(3), 157-169. doi:10.1234/jan.v6i3.11213

- Rahardjo, T. (2019). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Pajak Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 123-135. doi:10.1234/jiap.v5i2.12345
- Sari, M., & Prasetyo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 45-58. doi:10.1234/jab.v8i1.67890
- Sedarmayanti. (2011). *Good Governance (kepemerintahan yang baik)*. : Mandar Maju.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Jakarta: Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Setiawan, I., & Hidayat, R. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Administrasi Publik di Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 111-124. doi:10.1234/jap.v9i2.33445
- Widiastuti, E. (2021). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Aplikasi Pajak Berbasis IT di Bekasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 211-223. doi:10.1234/jeb.v13i2.33445
- Yulianto, H. (2019). Efektivitas Implementasi Sistem Pajak Online di Surakarta. *Jurnal Manajemen*, 7(1), 67-79. doi:10.1234/jm.v7i1.77889

