

KUALITAS PELAYANAN DINAS PENDAPATAN DAERAH (DISPENDA) KOTA SORONG DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN PAJAK DAERAH MELALUI SISTEM INFORMASI PAJAK

Christian Rumbiak¹, A. Amiruddin², Saiful Ichwan³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong Universitas

Abstrak

Kota Sorong merupakan Daerah berkembang yang tengah mengklakkan pembangunan disegala bidang, oleh karena itu pembiayaan pembangunan perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan. Usaha untuk mewujudkan hal tersebut yaitu dengan menggali sumber dana dari dalam Negeri berupa pajak. Permasalahan dalam penelitian ini apakah strategi pelayanan yang diterapkan oleh aparatur di DISPENDA Kota Sorong sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat Kota Sorong, serta tujuan keseluruhan DISPENDA Kota Sorong Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak. Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan, strategi dan tujuan DISPENDA Kota Sorong Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Sistem Informasi Pajak. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan DISPENDA Kota Sorong ternyata dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh DISPENDA Kota Sorong sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjang dari pengembanbangan organisasi pemerintah yang berjalan dengan baik serta perubahan sikap dan karakter aparatur atau pegawai yang melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab, adil dan terbuka sehingga masyarakatpun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai DISPENDA Kota Sorong.

Kata Kunci: Pelayanan, DISPENDA, Pajak

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang berkembang tengah menggalakkan pembangunan di segala bidang, yaitu pembangunan bidang ekonomi, sosial budaya dan hukum. Bidang-bidang tersebut mempunyai tujuan yang sama dengan yang terdapat pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yaitu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan makmur.

Pembangunan Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Peran masyarakat dalam pembiayaan untuk pembangunan harus terus ditumbuhkan. Kesadaran masyarakat harus di tumbuhkan dalam membayar pajak. Pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah untuk menggali dana, baik dana yang berasal dari masyarakat atau dari pemerintah sendiri. Sumber penerimaan negara berupa pajak dan retribusi merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan peningkatan pembangunan nasional. Namun di sisi lain pengawasan dalam pelaksanaan setiap pekerjaan perlu untuk dilakukan terutama pengawasan dalam hal manajemen administrasinya. Hal ini menjadi dasar tercapai atau tidaknya suatu target organisasi yang ingin dicapai (Sutrisno, T., Suaib, H., & Ichwan, S. 2017).

Pemerintah Indonesia telah menerapkan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yang di kenal dengan e-government. Kecenderungan-kecenderungan masyarakat yang terjadi dari masa ke masa dapat termotivasi sejalan dengan kemajuan teknologi. Masyarakat melakukan tuntutan terhadap kualitas dan pelayanan dari pemerintah. Para aparatur di harapkan dapat memperbaiki suatu kinerja yang mengacu pada perkembangan teknologi informasi. Pemerintah daerah dengan pemerintah pusat mempunyai kepentingan bersama dalam penyelenggaraannya untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah membutuhkan dana dan biaya yang cukup untuk mengelola daerahnya. Daerah-daerah tersebut menyelenggarakan tugas dan kewajiban serta segala kewenangannya yang ada. Pemberian otonomi yang lebih luas kepada daerah terutama di bidang keuangan. Daerah diberi wewenang untuk menggali sumber dana yang ada sesuai dengan potensi dan peluang daerah masing-masing. Sumber dana daerah nantinya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dan untuk membiayai daerah itu sendiri.

Kinerja para aparatur di daerah akan menjadi lebih mudah dan lebih baik dalam melayani masyarakat jika adanya sarana dan prasarana yang mendukung. Sistem informasi merupakan

salah satu penunjang dalam mendukung kinerja aparatur. Sistem Informasi harus benar-benar memberi manfaat terhadap masyarakat dan memecahkan masalah-masalah lokal spesifik yang sedang di hadapi dan yang di hadapi. Sistem informasi harus memberikan informasi secara akurat terhadap masyarakat. Proses pengumpulan dana dan pencatatan informasi sektor pendapatan daerah di kelola di Sistem Informasi Pendapatan Daerah (Simpada). Data wajib pajak/retribusi, data objek pajak/retribusi, penerbitan surat ketetapan pajak/retribusi dan pelaporan. pembuatan dokumen yang terkait dengan pendapatan daerah seperti surat ketetapan pajak/retribusi, surat setoran, dan lain-lain di tetapkan oleh Permendagri No 13 Tahun 2006. Simpada terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (Simkeuda). Rekapitulasi pendapatan daerah otomatis masuk ke dalam kode rekening yang sesuai di Simkeuda.

Pemerintah Kota Sorong juga menjadikan sektor Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai sumber keuangan yang paling diandalkan. Malak, Y. R., Amiruddin, A., & Purnomo, A. (2019) menyatakan bahwa sumber pendapatan paling utama dalam mendukung pembanguna suatu daerah berasal dari pajak. Sektor pajak daerah tersebut meliputi pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan dan pengolahan bahan galian golongan C serta retribusi daerah yang terdiri: retribusi jalan umum antara lain pelayanan kesehatan dan pelayanan persampahan, jasa usaha dan retribusi perijinan. Sektor yang sangat besar untuk digali dan diperluas pengelolaannya. Peningkatan pajak daerah dan retribusi daerah tidak dapat dipisahkan dari peranan pemerintah daerah. Dispenda instansi pemerintah yang tugasnya melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah khususnya bidang pendapatan. Tugas tersebut menempatkan Dispenda sebagai koordinator pungutan, penyeteroran Pendapatan Daerah dan mencari sumber- sumber pendapatan daerah di sektor lain.

Dispenda merupakan sentral informasi mengenai tata kerja dan tata hubungan kerja antara dinas teknis yang melaksanakan berkaitan dengan pemungutan, pengumpulan dan penerimaan sumber-sumber pendapatan daerah. pajak daerah dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah dan dibayar sendiri oleh wajib pajak.

Akhirnya untuk menghasilkan suatu sistem administrasi pemungutan pajak yang tertib dalam meningkatkan pendapatan daerah, maka Dispenda Kota Sorong menerapkan e-government di lingkungan pemerintahannya. Penerapan e-government di Dispenda Kota Sorong untuk menciptakan kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan yang

diberikan Dispenda Kota Sorong lebih mudah dan cepat dikarenakan telah diterapkannya e-government.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.. Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan di Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak, serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah sistem informasi pajak tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Populasi dan sampel diambil dari pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong yang bisa memberikan informasi kepada peneliti. Jadi, sampel peneliti berjumlah 4 orang. Adapun lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong, dengan alasan Kota Sorong adalah daerah asal peneliti. Sehingga lebih memudahkan dalam mencari dan memperoleh data.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak, yaitu ada dua terdiri dari aparatur Dispenda dan masyarakat wajib pajak, informan dari aparatur Dispenda terdiri dari: Bendaharawan Khusus Penerima Dinas Pendapatan Kota Sorong. ; Kepala seksi penagihan Dinas Pendapatan Kota Sorong; Kepala seksi dibidang YANDU (pelayanan dan pengaduan) Dinas Pendapatan Kota Sorong. Yang mengetahui bagaimana pelayanan yang di berikan dan pengaduan dari masyarakat dan Kepala seksi TAPBUK (Penetapan dan Pembukuan) Dinas Pendapatan Kota Sorong.

Teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti dalam penyusunan usulan penelitian ini ada tiga yaitu Observasi non partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.

Peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak; Wawancara yaitu cara memperoleh informasi melalui komunikasi percakapan yang dilakukan saling berhadapan ataupun bisa melalui telepon. Penulis mewawancarai Aparatur yang berada di Dinas Pendapatan Kota Sorong, yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak; Studi Dokumentasi yaitu penelaahan melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Studi dokumentasi pada penelitian ini didapat dari buku tentang kualitas pelayanan dan sistem informasi pajak serta data-data tertulis dari instansi yang terkait tentang kualitas pelayanan, pajak daerah dan sistem informasi pajak. Karena dengan teknik studi dokumentasi diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data lapangan.

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut: *Data Reduktion* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.; *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi; *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat. (Sugiyono, 2005:92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu data yang di dapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak akan tercapai dengan baik dan sesuai yang diharapkan

masyarakat, apabila telah terdapat prinsip-prinsip yang mempengaruhinya yaitu: Strategi Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak dan Tujuan keseluruhan Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak. Dua prinsip di atas merupakan, ukuran yang di jadikan peneliti untuk mengetahui hasil dari kualitas pelayanan Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak. Mengenai hasil penelitian tersebut selanjutnya akan dijelaskan lebih lanjut secara rinci di bawah ini:

Strategi Dinas Pendapatan Kota Sorong Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Salah satu faktor yang berpengaruh agar terselenggaranya kualitas pelayanan, yaitu dengan adanya strategi dari tempat penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Strategi Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan yang di berikan apartur Dispenda Kota Sorong selalu melayanai dengan keperluan dan keinginan masyarakat yang datang ke Kantor Dispenda Kota Sorong. Aparatur Dispenda Kota Sorong senantiasa mengajak masyarakat khususnya masyarakat yang wajib pajak untuk taat membayar pajak. Strategi aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayanai masyarakat yang akan membayar pajak selalu dengan rasa kesopanan dalam melayanai. Citra Dispenda Kota Sorong dalam melayanai masyarakat yang akan membayar pajak selalu memberikan citra yang baik terhadap masyarakat. Pencitraan yang baik meliputi sikap, prilaku, dll yang di berikan para aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayanai masyarakat. Aparatur Dispenda Kota Sorong berharap dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan baik maka hasil perolehan pajak di Kota Sorong dapat meningkat.

Strategi dalam meningkatkan perolehan pajak yaitu dengan cara mengajak masyarakat untuk selalu taat membayar pajak dan memasang himbauan dan pengumuman lewat spanduk dan baner. Upaya Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan pajak daerah Kota Sorong merupakan utama dari Dispenda Kota Sorong. Dispenda Kota Sorong dalam upaya untuk mengetahui dan meningkatkan potensi pajak sudah tertera di tugas pokok dan fungsi Dispenda Kota Sorong. Potensi pajak yang di harapkan pemerintah Kota Sorong dari tahun ke tahun dapat meningkat

sesuai dengan harapan pemerintah Kota Sorong untuk mensukseskan pembangunan di setiap bidang.

Pengembangan Kelembagaan Organisasi Pemerintah Dinas Pendapatan Kota Sorong Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Upaya mengembangkan kelembagaan organisasi yang ada di Dispenda Kota Sorong yaitu dengan mengadakan evaluasi-evaluasi di tubuh organisasi Dispenda Kota Sorong. Evaluasi-evaluasi di maksudkan untuk melihat kekurangan yang ada di tubuh organisasi di aparatur. Tujuan dari evaluasi yaitu, dapat mengetahui kesalahan atau kekurangan sehingga dapat di perbaiki khususnya dalam melayani masyarakat. Pengembangan kelembagaan organisasi di Dispenda Kota Sorong yaitu, dengan memanfaatkan sumberdaya aparatur yang ada. SDM aparatur yang ada di Dispenda senantiasa di manfaatkan dengan baik. Pemanfaatan SDM aparatur Dispenda Kota Sorong yang ada lebih mengefisiensikan dana. Pengefisiensi dana dalam pemanfaatan SDM di Dispenda Kota Sorong di maksudkan untuk mengurangi banyak aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat. pemanfaatan SDM yang ada di Dispenda Kota Sorong untuk di latih dalam pengoperasian sistem informasi pajak.

Dispenda Kota Sorong dalam pengoperasian sitem informasi pajak lebih memanfaatkan aparatur yang ada di dibandingkan dengan menyewa atau memakai tenaga ahli dari luar. Cara dari pemanfaatan SDM tersebut yaitu dengan memberikan pelatihan-pelatihan terhadap aparatur yang sudah ada. Tujuan pelatihan aparatur yaitu menjadikan aparatur yang berkualitas sesuai dengan yang di butuhkan dalam melayani masyarakat. Selanjutnya dalam mengembangkan kelembagaan organisasi pemerintah yaitu dengan melaksanakan dan mengikut sertakan aparatur untuk mengikuti pelatihan. Mengikuti pelatihan untuk menambah potensi aparatur dalam melayani mayarakat sehingga pencitraan aparatur menjadi lebih baik.

Prosedur yang di lakukan Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sudah cukup mudah. Terlihat dalam pelayanan pembayaran sudah ada ruangan khusus di bagian kas. Pembagian di loket pembayaran bagian dari pemisahan kerja dalam sattuan organisasi Dispenda Kota Sorong. Prosedur pelayanan sudah ada nya pemisahan antara loket pembayaran pajak yang lain seperti reklame, kos, hotel, dll loket nya sudah di pisah. Petugas pelayanan dalam membayar pajak di layani oleh aparatur masing-masing. Prosedur pelayanan masih ada kekurangan seperti

kurang nya arah dalam bentuk papan informasi untuk mengarahkan baik dalam membayar maupun dalam melakukan perijinan.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa prosedur pemungutan pajak dalam menciptakan kualitas pelayanan yang di laksanakan oleh Dispenda Kota Sorong sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perwal 330 Tahun 2008 tentang tata cara pemungutan pajak daerah merupakan peraturan yang berlaku dal prosedur melayani masyarakat. Aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melaksanakan prosedur pemungutan pajak sudah mengacu peratuaran yang berlaku. Prosedur di Dispenda Kota Sorong sudah cukup baik karena sudah terpisahnya bilik pembayaran per masing-masing pembayaran pajak. pelayanan yang di lakukan aparatur Dispenda Kota Sorong masih ada kekurangan dalam informasi untuk alur wajib pajak. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Sorong harus adanya waktu yang tepat dan pasti dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa waktu pelayanan yang di selenggarakan Dispenda Kota Sorong sudah cukup cepat karena sudah menerapkan sistem komputerisasi sehingga palayanan lebih cepat. Ketersediaan sumber daya aparatur dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat di layani dengan baik, efektif, dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat. Selanjutnya untuk menciptakan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah di Dispenda Kota Sorong harus adanya biaya yang jelas supaya masyarakat yang datang bisa memperkirakan biaya yang harus di bawa.

Perubahan sikap dan Karakter Dinas Pendapatan Kota Sorong Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Perubahan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah merupakan melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat tanpa adanya pembedaan, tidak adil, dan keterbukaan dan kemampuan dari aparatur. Perubahan tingkah laku birokrasi secara menyeluruh mulai dari yang tertinggi hingga yang paling rendah dalam struktur birokrasi menuju birokrasi pemerintah yang diharapkan. kualitas pelayanan para aparatur Dispenda Kota Sorong dengan merubah sikap dan karakter yang siap melayanai masyarakat. Karakter aparatur Dispenda Kota Sorong selalu siap melayani masyarakat terutama dalam hal pelayanan pajak. . Karakter aparatur Dispenda Kota Sorong dalam bekerja penuh semangat dan sudah menganggap aparatur yang lain sebagai partner kerja yang baik dan saling mempercayai satu dengan yang lainnya.

Peran Dispenda Kota Sorong yang telah dilakukan adalah perlakuan yang sama dan sesuai dengan mekanisme yang sudah ditetapkan yaitu sesuai dengan SOP. Hal tersebut dilakukan agar citra Instansi Dispenda Kota Sorong akan menjadi baik di mata masyarakat. Keadilan mencakup atau menjangkau pelayanan harus seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di berlakukannya ke seluruh lapisan masyarakat. Peran aparatur harus memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat. Setiap pengguna layanan pasti menginginkan perlakuan yang adil dalam artian tidak diskriminasi pada saat proses pelayanan, karena setiap pengguna layanan mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa para aparatur Dispenda Kota Sorong telah berperan dalam memberikan pelayanan pajak dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. Hal tersebut semua masyarakat yang melakukan pembayaran pajak mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan yang prima yang diberikan oleh aparatur Dispenda Kota Sorong, yang berdampak mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Penginformasian di laksanakan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan. Keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan. Mengenai sistem pembayaran pajak, maka Dispenda Kota Sorong telah berperan menciptakan transparansi dengan memperlihatkan rincian biaya pembayaran pajak kepada masyarakat, yaitu untuk menghindari agar masyarakat dalam membayar pajak tidak melalui pihak ketiga atau calo. Transparansi yang di lakukan merupakan upaya untuk menghindari adanya pungutan liar yang diluar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila proses pengurusan pembayaran atau perijinan pajak telah selesai maka masyarakat akan dihubungi oleh aparatur Dispenda Kota Sorong.

Hasil dari keterangan di atas bahwa Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sudah cukup terbuka dan transparansi. Tujuan dari keterbukaan dalam memberitahukan bahwa pelayanan yang ada di Dispenda Kota Sorong dari mulai persyaratan, biaya, dan lain-lain itu di beritahukan secara seksama kepada masyarakat. Selanjutnya perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat di lihat dari kompetensi atau kemampuan.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa perubahan sikap dan karakter Dispenda Kota Sorong di pengaruhi oleh equality (tanpa adanya perbedaan) dari aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat karena melayani sesuai dengan SOP. Equity (keadilan) dari aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sudah berlaku adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat yang sangat beragam. Fairness (keterbukaan) dari aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sudah transparansi yang bertujuan segala prosedur sudah terbuka. Kompetensi atau kemampuan dari aparatur Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dan SDM aparatur yang ada sudah cukup mampu dalam melayani masyarakat.

Mendesain Proses atau mekanisme Dinas Pendapatan Kota Sorong Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak

Mendesain proses atau mekanisme merupakan pelaksanaan secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas yang memuaskan. Kualitas pelayanan Dispenda Kota Sorong adanya mekanisme yang jelas. Hasil atau pencapaian kualitas pelayanan yang di harapkan sebaiknya ada mekanisme yang mengatur supaya tidak terjadi pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat atau tidak mengenai sasaran. Mekanisme Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan pajak daerah terkait dengan perijinan dan pembayaran pajak yang di lakukan masyarakat. mekanisme pemungutan pajak merupakan keterkaitan untuk meningkatnya prolehan pajak daerah Kota Sorong.

Pemungutan pajak yang di lakukan Dispenda Kota Sorong berdasarkan dengan mekanisme pemungutan pajak daerah Kota Sorong. Masyarakat melakukan perijinan dan pembayaran pajak berawal dari pendaftaran pendataan ke Dispenda Kota Sorong. Setelah masyarakat mendaftar dan di data oleh petugas di kantor Dispenda Kota Sorong, maka akan menghasilkan wajib pajak baru atau wajib pajak yang sudah memiliki NPWPD. Secara umum mekanisme pelayanan Dispenda Kota Sorong berdasarkan regulasi dan alur yang ada di Dispenda Kota Sorong. Seperti hal nya masyarakat yang datang ke kantor Dispenda Kota Sorong langsung di layani dengan cara di tanyakan keperluan datang ke kantor Dispenda Kota Sorong, setelah itu aparatur yang bertugas langsung mengarahkan masyarakat ke ruangan atau ke loket sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa mendesain proses atau mekanisme Dispenda Kota Sorong yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat tidaklah bisa berjalan sendiri. Mekanisme dalam pembayaran pajak sebaiknya dengan adanya kerjasama antara masyarakat dengan para pelaku pelayanan. Masyarakat sebaiknya ada pro aktif dengan aparaturnya Dispenda Kota Sorong sehingga menjadikan mekanisme pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Integritas Dinas Pendapatan Kota Sorong Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Melalui Sistem Informasi pajak.

Integritas aparaturnya Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat selalu menjunjung norma dalam pelayanan kepada masyarakat. Norma-norma dalam menciptakan budaya organisasi pelayanan pajak melalui sistem informasi pajak yang berlaku di lingkungan Dispenda khususnya di Bidang perpajakan (pajak daerah) mengacu kepada Perwal No 475 Tahun 2008 Tentang Rincian Tupoksi Satuan organisasi Pada Dinas Daerah Kota Sorong.

Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat di landasi kejujuran dalam bekerja. Kejujuran merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur kejujuran dalam memberikan pelayanan sangatlah penting. Unsur kejujuran merupakan bentuk transparansi dari aparaturnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam menerima layanan. Hal-hal yang di transparansikan dalam membayar pajak yaitu rincian biaya, besarnya hitungan pajak dan lain-lain. Pemberian pelayanan Dispenda Kota Sorong terhadap masyarakat sesuai dengan kode etik dan menjaga etika. Pelayanan yang di berikan dalam melayani masyarakat berdasarkan kode etik aparaturnya. Kode etik aparaturnya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan keterangan di atas bahwa integritas Dispenda Kota Sorong dalam melayani masyarakat sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam memberikan pelayanan. Kejujuran dalam mentransparansikan biaya pelayanan dan lain-lain. Keberanian dalam mengatasi masalah dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Kode etik dan etika aparaturnya dalam melayani masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak sebagai berikut: Strategi Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem informasi pajak sudah tepat. Hal tersebut dapat terlihat dari pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah yang sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku. Perubahan sikap dan karakter aparatur Dispenda Kota Sorong sudah bertindak secara adil, terbuka dalam melayani, dan mekanisme pelayanan pembayaran pajak Dispenda Kota Sorong dapat berjalan dengan adanya kerjasama dari masyarakat dan aparatur Dispenda Kota Sorong.

Tujuan keseluruhan Dispenda Kota Sorong dalam meningkatkan perolehan pajak daerah melalui sistem Informasi pajak sudah mengenai sasaran dan memberikan hasil yang maksimal. Hal ini dapat terlihat dari, kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan di Dispenda Kota Sorong. Tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dan perbaikan berkesinambungan yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuyamin Oyok, 2010, *Perpajakan Pusat dan Daerah*, Humaniora, Bandung
- Gasperz Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Harbani Pasolong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Alfabeta, Bandung
- Istianto Bambang, 2009, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*, PT. Mitra Wacana Media, Jakarta
- Kotler Philip, 1994, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th edition, Prentice Hall International Inc, New Jersey USA
- Kristanto Andri, 2008, *Perancangan Sistem Infromasi dan Aplikasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Lukman Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta
- Malak, Y. R., Amiruddin, A., & Purnomo, A. (2019). Analisis Pengelolaan Pendapatan Daerah (PAD) Terhadap Peningkatan Pembangunan Di Kabupaten Sorong. *Jurnal Faksi: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(3), 47-63.
- Mardiasmo, 2001, *Perpajakan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta

- Munawir, 2000, *Pokok-Pokok Perpajakan*, Liberty, Yogyakarta
- Napitupulu Paimin Dr M.Si, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Penerbit: PT. Alumni, Bandung
- Pudyatmoko Sri, 2009, *Pengantar Hukum Perpajakan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Ratminto dan Winarsih, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sanapiah Faisal, 1999, *Format-Format Penelitian Sosial*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sinambela Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bumi Aksara, Bandung
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, CV. Alfabeta, Bandung
- Sutabri Tata, 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, penerbit: PT. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sutrisno, T., Suaib, H., & Ichwan, S. (2017). Fungsi Pengawasan Manajemen Administrasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Karyawan Pada PT Aditya Mandiri Sejahtera Kota Sorong. *Gradual*, 6(2), 30-41.
- Suyanto, 2005, *Metode Penelitian Sosial*, Penerbit: PT. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2003, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta
- Wahyono Teguh, 2004, *Sistem Informasi (Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi)*, Graha Ilmu, Yogyakarta