

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH

UTILIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGY IN INCREASED REGIONAL ORIGINAL INCOME

Ridwan Saifuddin

Peneliti Balitbangda Provinsi Lampung

Email: bumikitasatu@gmail.com

Dikirim 15 Juni 2020, Direvisi 10 Juli 2020; Disetujui 27 Juli 2020

Abstrak: Berbagai upaya telah dilakukan Pemerintah Provinsi Lampung untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik juga telah dikembangkan terutama dalam proses perencanaan dan pengelolaan keuangan daerah. Seperti halnya dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) pada Pemerintah Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tahap pengembangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung dalam upaya mengoptimalkan PAD, khususnya dari sektor pajak yang telah dijalankan selama ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pendapatan daerah di Provinsi Lampung sudah sampai tahap evolusi ketiga menurut Primozic et.al. (1991). Teknologi informasi sudah dilibatkan dalam proses pemberian layanan perpajakan sebagai salah satu sumber PAD, sehingga mampu meningkatkan kinerja lembaga. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengambilan keputusan perlu lebih dioptimalkan, sebagaimana tahap evolusi keempat dan kelima.

Kata Kunci: optimalisasi, pelayanan, evolusi, teknologi, inovasi.

Abstract: Various efforts have been made by the Lampung Provincial Government to improve governance and improve the quality of public services. The use of an electronic-based government system has also been developed, especially in the planning process and regional financial management. As is the case with efforts to increase local revenue (PAD) in the Lampung Provincial Government. The purpose of this study was to determine the stage of developing the use of information and communication technology at the Regional Revenue Board (Bapenda) of Lampung Province in an effort to optimize PAD, especially from the tax sector that has been implemented so far. This research use descriptive qualitative approach. The use of technology in the management of regional revenues in Lampung Province has reached the third evolutionary stage according to Primozic et.al. (1991). Information technology has been involved in the process of providing tax services as a source of PAD, so as to improve institutional performance. However, the use of information technology in decision making needs to be optimized, as in the fourth and fifth stages of evolution.

Keywords: optimization, service, evolution, technology, innovation.

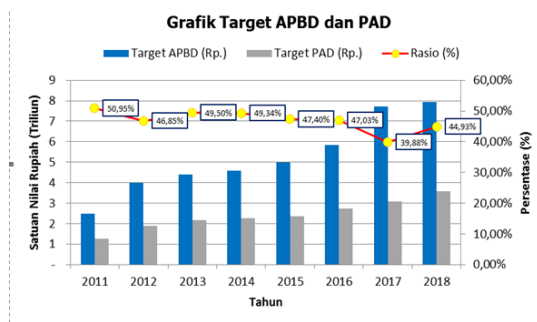
PENDAHULUAN

Konstitusi menyebutkan bahwa pemerintahan daerah provinsi, kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah berhak menetapkan kebijakan dan peraturan untuk melaksanakannya. Daerah juga memiliki kewenangan menggali sumber pendanaan guna mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai potensinya. Anggaran Pendapatan dan

Belanja Daerah (APBD) merupakan instrumen fiskal pemerintah daerah untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Kebijakan fiskal diarahkan pada optimalisasi fungsi dan manfaat pendapatan dan belanja daerah dalam rangka tercapainya tujuan pembangunan. Pada sisi pendapatan, kebijakan diarahkan pada optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Potensi daerah yang sangat beragam di Indonesia membuat kemampuan daerah dalam menggali

sumber-sumber pendanaan yang ada juga berbeda-beda.

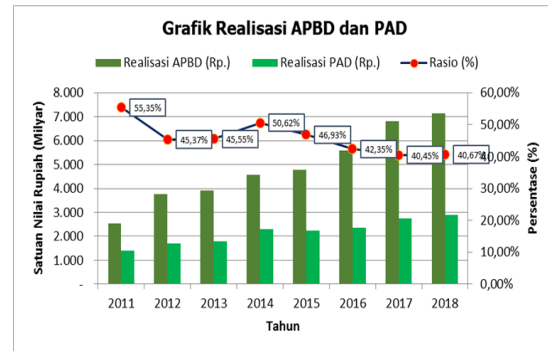
Pada 2011 rasio realisasi PAD terhadap realisasi APBD Provinsi Lampung telah mencapai 55,45%. Realisasi APBD pada tahun 2011 sekitar Rp2.535 Milyar, dimana realisasi PAD tercatat Rp1.403 Milyar lebih; lebih tinggi dari target yang ditetapkan. Namun, seiring naiknya anggaran daerah, rasio PAD terhadap APBD Provinsi Lampung juga mengalami fluktuasi, meski selama 2011-2018 rasio rencana maupun realisasi PAD terhadap APBD di Provinsi Lampung selalu berada pada kisaran 40%. Dalam bentuk grafik, rasio target PAD terhadap target APBD Provinsi Lampung dalam rentang waktu 2011-2018 disajikan sebagai berikut:



Sumber: *Bapenda Provinsi Lampung, 2019.*

Gambar 1. Grafik Target APBD dan PAD

Pada anggaran 2018, realisasi APBD Provinsi Lampung sudah tercatat mencapai Rp7.137.049.975.851, dengan realisasi PAD sebesar Rp2.902.313.507.327, atau rasio 40,67%. Terjadi kenaikan dari tahun sebelumnya (2017), dimana posisi realisasi APBD Provinsi Lampung sebesar Rp6.822.818.640.215 dengan realisasi PAD sebesar Rp2.759.859.176.654, yang berarti rasio PAD terhadap APBD sebesar 40,45%. Dalam bentuk grafik, realisasi APBD dan realisasi PAD, serta rasio realisasi PAD terhadap APBD Provinsi Lampung 2011-2018 ditampilkan sebagai berikut:



Sumber: *Bapenda Provinsi Lampung, 2019.*

Gambar 2. Grafik Realisasi APBD dan PAD

Penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi terdiri dari pendapatan daerah dan pembiayaan. Pendapatan daerah bersumber dari PAD, dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan. Pembiayaan sebagai sumber penerimaan daerah bersumber dari sisa lebih perhitungan anggaran daerah, penerimaan pinjaman daerah, dana cadangan daerah, dan hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan. Sedangkan PAD bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta lain-lain PAD yang sah. Lain-lain PAD yang sah ini meliputi hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, keuntungan selisih nilai tukar terhadap mata uang asing dan komisi, potongan atau bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan/atau pengadaan barang dan/atau jasa oleh daerah.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dijelaskan bahwa, SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. SPBE dibangun untuk menghasilkan nilai manfaat dengan didukung infrastruktur berupa perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas penunjang dalam rangka menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data,

perangkat penghubung/integrasi, serta perangkat elektronik lainnya. Layanan SPBE ini terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik berbasis elektronik. Layanan administrasi pemerintahan, untuk mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah, meliputi bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, serta layanan lain sesuai kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Sedangkan layanan publik berbasis elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, serta sektor strategis lainnya yang dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik pada instansi pemerintahan.

Optimalisasi pendapatan daerah yang dilakukan Pemerintah Provinsi Lampung, khususnya pada sektor pajak telah dirintis sejak 2015. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung sebagai *leading sector* telah membangun dan menata sistem pengelolaan pendapatan daerah berbasis elektronik. Di antaranya membangun aplikasi Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) terintegrasi (*integrated Samsat/i-Samsat*) yang berbasis web. Aplikasi i-Samsat ini dibangun dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pendapatan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Denda Pajak Kendaraan Bermotor (Denda PKB), Denda Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Denda BBNKB), dan Sumbangan Pihak Ketiga (SP3D) dari kendaraan baru. Sistem berbasis elektronik tersebut terus mengalami pengembangan dan pembaruan baik perangkat keras,

perangkat lunak, juga fasilitas penunjangnya. Kemudian sistem yang dikelola Bapenda tersebut diintegrasikan dengan Sistem Informasi Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPPKD), yang merupakan integrasi *e-planning*, *e-budgeting*, dan e-SSH (Standar Satuan Harga) pada Pemerintah Provinsi Lampung.

Permasalahan

Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pendapatan daerah ini secara umum telah mengefektifkan fungsi pengawasan dan pertanggungjawaban secara vertikal. Pengendalian terhadap kinerja penarikan pajak melalui Samsat lebih efektif karena dapat dilakukan secara *real time*. Kebocoran dan *moral hazard* dapat ditekan. Namun, dari indikator capaian realisasi PAD ternyata belum optimal. Bahkan rasio realisasi PAD terhadap APBD cenderung stagnan, bahkan menurun pada 2014-2017. Permasalahan yang dibahas dalam kajian ini adalah belum optimalnya peningkatan realisasi PAD, pasca-pemanfaatan sistem elektronik berbasis web dalam pengelolaan pendapatan daerah Provinsi Lampung.

Tujuan Penelitian

Berbagai upaya telah dilakukan Pemerintah Provinsi Lampung untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik juga telah dikembangkan terutama dalam proses perencanaan dan pengelolaan keuangan daerah. Namun, penggunaan perangkat elektronik (saja) tidak serta-merta dapat memberikan hasil optimal sebagaimana yang diharapkan. Seperti halnya dalam upaya peningkatan PAD pada Pemerintah Provinsi Lampung. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tahap pengembangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung dalam upaya mengoptimalkan PAD, khususnya dari sektor pajak yang telah dijalankan selama ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam RPJMD Provinsi Lampung 2019-2024 disebutkan bahwa pengembangan teknologi menjadi instrumen komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu pelayanan perijinan, kemudahan berusaha, pelayanan administrasi kependudukan, hingga pelayanan pendidikan dan kesehatan juga harus semakin ditingkatkan. Pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah mengharapkan pembangunan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia menjadi lebih terarah dan terintegrasi serta tidak tumpang tindih pengembangannya mulai dari tingkat kabupaten/kota, provinsi, maupun pemerintah pusat. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Menurut data yang dimuat dalam dokumen tersebut, persentase organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang sudah menerapkan *e-government* sebesar 80 persen pada 2017, atau meningkat dibanding tahun sebelumnya sebesar 60 persen (2016), 40 persen (2015), dan 20 persen (2014).

Terkait kerangka pendanaan fiskal daerah, pada sisi PAD, proyeksi periode 2020-2024 dirumuskan beberapa kebijakan dan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat/wajib pajak.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan inovasi sistem dan prosedur administrasi pelayanan perpajakan dan

retribusi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

- c. Melaksanakan intensifikasi dan ekstensifikasi pungutan pajak dan retribusi.
- d. Menyempurnakan dan mengevaluasi dasar hukum pungutan.
- e. Meningkatkan kontribusi BUMD dalam pembentukan PAD dengan mendorong BUMD untuk menjalankan bisnis yang lebih profitable (transformasi bisnis).
- f. Meningkatkan koordinasi internal maupun eksternal.
- g. Meningkatkan pengawasan terhadap sistem, prosedur, dan pelaksanaan pengelolaan pendapatan daerah.

Berdasarkan arah kebijakan tersebut, proyeksi PAD Provinsi Lampung 2020-2024 ditetapkan dengan faktor koreksi di sektor mata pajak sebagai akibat dari:

- a. Fluktuasi realisasi pendapatan pada pos PKB dan BBNKB sebagai akibat pengaruh perkembangan faktor internal dan eksternal yang bersifat mengganggu perekonomian regional.
- b. Trend pendapatan pajak BBNKB mengalami penurunan dari tahun ke tahun.
- c. Trend pajak PKB mengalami kenaikan, tetapi pada triwulan ke-IV mengalami penurunan dibandingkan dengan realisasi triwulan III.
- d. Realisasi dari target sangat dipengaruhi kondisi perekonomian global, nasional, dan regional, khususnya pada berbagai kebijakan fiskal dan moneter yang diambil oleh pemerintah pusat.

Pemanfaatan teknologi dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah tidak bisa berdiri sendiri. Dari ketujuh langkah yang tertuang dalam dokumen RPJMD untuk merealisasikan proyeksi PAD periode 2020-2024, salah satunya telah memasukan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sistem pendukung layanan perpajakan. Di samping itu, perlu dilakukan langkah-langkah lain untuk mengantisipasi

faktor koreksi yang berpotensi menyebabkan proyeksi yang ditetapkan tidak dapat tercapai.

Perkembangan sistem informasi memang mengalami evolusi yang kian cepat. Perkembangan sistem informasi dimulai pertama kali dengan ditemukannya komputer. Dilengkapi pula dengan perkembangan teori-teori baru mengenai manajemen perusahaan modern. Dalam “Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi” (Indrajit. 2000:16), era perkembangan teknologi komputer diawali era komputerisasi (1960-an), dimana *mini computer* dan *mainframe* mulai diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi. Pada era ini masih ditekankan pada unsur teknologinya. Memasuki era teknologi informasi (1980-an) dimana teknologi digital yang semakin maju dikombinasikan dengan telekomunikasi. Personal komputer menggantikan *mini computer* semakin diandalkan untuk pengolahan data. Selain efisiensi, efektivitas proses kerja juga meningkat. Selanjutnya era globalisasi informasi (sejak 1990-an), dimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi kian maju secara eksponensial. Teknologi informasi dan komunikasi mengatasi batas-batas geografis. Berbagai layanan berbasis teknologi semakin berkembang. Organisasi tradisional terganggu (terdisrupsi).

Oleh karena itu dapat dimengerti, bahwa masih banyak perusahaan terutama di negara berkembang (dunia ketiga), yang masih sulit mengadaptasikan teori-teori baru mengenai manajemen, organisasi, maupun teknologi informasi karena masih melekatnya faktor budaya yang mempengaruhi perilaku sumber daya manusianya. Maka, tidak heran jika masih sering ditemui perusahaan dengan peralatan komputer yang tercanggih, tetapi masih dipergunakan sebagai alat-alat administratif yang notabene merupakan era penggunaan komputer pertama di dunia pada awal tahun 1960-an (Indrajit, 2000:16).

Ketersediaan perangkat teknologi canggih harus dilengkapi dengan kerangka manajemen dan budaya organisasi yang kompatibel dengan teknologi tersebut. Pemanfaatan teknologi juga harus dibarengi perubahan organisasi. Primozić et.al. (1991) dalam Indrajit (2000), menjelaskan ada lima tahap evolusi organisasi dengan adanya kemajuan teknologi. Tahap pertama, teknologi komputer digunakan untuk mengatasi problem efisiensi proses kerja atau aktivitas operasional harian. Perusahaan akan menanamkan investasinya untuk membeli komputer jika terbukti bahwa urusan administratif akan menjadi lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dalam tiga hal pokok: efisiensi, efektivitas, dan kontrol internal. Tahap kedua, disebut sebagai *leveraging investment*, dimana komputer atau teknologi informasi dipandang sebagai aset perusahaan yang menguntungkan dibandingkan dengan penggunaan teknologi serupa (*value for money*). Biasanya perbandingan tersebut dilihat dari seberapa menguntungkan dari segi finansial seandainya teknologi informasi menggantikan teknologi yang sudah ada dalam proses penciptaan produk atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan.

Tahap evolusi ketiga, ketika teknologi informasi sudah dilibatkan secara langsung dalam proses penciptaan produk, sehingga meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Manajemen akan menilai apakah penggunaan sistem teknologi informasi dapat meningkatkan *revenue* perusahaan atau tidak (*company growth*). Tahap keempat adalah tahapan dimana perusahaan yang sudah *mature* akan mempertimbangkan untuk memperbaiki kinerja internal perusahaan. Caranya dengan memfokuskan diri pada kualitas pengambilan keputusan. *Decision Support System* dan *Executive Information System* adalah dua jenis aplikasi teknologi informasi yang mendominasi perusahaan-perusahaan modern yang ingin meningkatkan kualitas manajemen dalam menunjang proses pengambilan keputusan.

Tahap kelima sebagai evolusi terakhir terutama terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pada tahap ini, perusahaan secara agresif melakukan eksploitasi pengembangan teknologi informasi untuk menjangkau para pelanggan atau calon pelanggan di mana saja dan kapan saja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipergunakan untuk mengidentifikasi, memahami, mendeskripsikan, kemudian menginterpretasikan informasi terkait pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan keuangan daerah, khususnya dalam hal pendapatan daerah yang bersumber dari PAD. Lokasi penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, dengan unit analisis bidang pajak dan pengembangan teknologi informasi pendapatan daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan kapasitas fiskal daerah melalui optimalisasi sumber pendapatan serta penggalan sumber-sumber PAD secara efektif dan kreatif, secara eksplisit menjadi agenda jangka menengah dan jangka panjang yang tertuang dalam RPJPD dan RPJMD Provinsi Lampung. Salah satu arah kebijakan di dalamnya, dalam rangka menumbuhkembangkan serta pemeratakan ekonomi daerah yang berorientasi nasional dan global, adalah dengan perbaikan pengelolaan keuangan daerah bertumpu pada sistem anggaran yang transparan, bertanggung jawab, serta menjamin efektivitas pemanfaatannya dengan dukungan sistem informasi berbasis IT yang handal.

Pengelolaan keuangan daerah yang efektif dan efisien merupakan satu instrumen penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagai prasyarat untuk bisa melaksanakan pembangunan daerah yang menyejahterakan rakyatnya. Upaya mewujudkan tata kelola yang baik tersebut,

dalam era Revolusi Industri 4.0, tidak bisa dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan diarahkan untuk mewujudkan tata kelola yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Lampung adalah mengembangkan Sistem Informasi Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPPKD).

Pemerintah Provinsi Lampung telah melalui proses transformasi dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. SIPPKD Pemerintah Provinsi Lampung merupakan platform aplikasi berbasis internet yang mengintegrasikan e-SSH (elektronik Standar Satuan Harga), *e-planning*, dan *e-budgeting* secara terpadu. Implementasi SIPPKD telah diperkuat dengan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 67 Tahun 2018 tentang Aplikasi Sistem Informasi Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan Daerah, dan Keputusan Sekretaris Daerah Nomor G/564/VI.02/HK/2018 tentang Standar Operasional Prosedur aplikasi Sistem Informatika Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung. Dalam konteks tata kelola pendapatan daerah, sebagai bagian dalam SIPPKD, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung juga telah mengembangkan sistem pengelolaan pendapatan daerah berbasis elektronik yang terintegrasi dalam *e-budgeting*. Optimalisasi pendapatan daerah sudah menjadi perhatian penting Pemerintah Provinsi Lampung, baik melalui penataan manajemen, juga pembenahan sistem yang didukung seperangkat teknologi komputer. Target dan realisasi pendapatan daerah Provinsi Lampung 2011-2018 dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

TAHUN	TARGET (Rp.)	REALISASI (Rp.)
2011	2.496.411.121.843	2.535.701.429.112
2012	4.000.306.794.341	3.760.547.617.260
2013	4.410.729.851.197	3.912.732.622.156
2014	4.576.791.050.793	4.559.503.293.152
2015	4.987.226.142.596	4.789.035.573.578
2016	5.825.907.142.160	5.585.023.474.025
2017	7.725.116.345.282	6.822.818.640.215
2018	7.935.916.843.959	7.137.049.975.851

Sumber: Bapenda Provinsi Lampung, 2019.

Bapenda Provinsi Lampung sebagai penyelenggara urusan dalam bidang pengelolaan pendapatan, terus berupaya memperbaiki tata kelola pendapatan daerah. Perangkat komputer dengan sistem aplikasi penatausahaan berbasis web terus dikembangkan sebagai upaya untuk menekan distorsi dan kebocoran. Inovasi tata kelola pendapatan ini menjadi strategis, mengingat pendapatan daerah yang bersumber dari pajak rakyat merupakan modal dasar pembangunan yang harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Target dan realisasi pajak Provinsi Lampung 2011-2018 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

TAHUN	TARGET PAJAK	REALISASI
2011	1.105.875.631.670	1.199.945.830.449
2012	1.499.707.000.000	1.465.711.124.584
2013	1.667.107.700.000	1.547.306.177.235
2014	2.039.198.947.614	1.946.452.924.019
2015	2.131.500.000.000	1.963.322.716.652
2016	2.469.800.000.000	2.051.836.519.458
2017	2.803.300.000.000	2.451.339.713.997
2018	3.085.000.000.000	2.577.739.717.944

Bapenda Provinsi Lampung sebagai penyelenggara urusan dalam bidang pengelolaan pendapatan, terus berupaya memperbaiki tata kelola pendapatan daerah. Perangkat komputer dengan sistem aplikasi penatausahaan berbasis web terus dikembangkan sebagai upaya untuk menekan distorsi dan kebocoran. Inovasi tata kelola pendapatan ini menjadi strategis, mengingat pendapatan daerah yang bersumber dari pajak rakyat merupakan

modal dasar pembangunan yang harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Target dan realisasi pajak Provinsi Lampung 2011-2018 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Target dan Realisasi Pajak Provinsi Lampung

TAHUN	TARGET	REALISASI
2011	1.105.875.631.670	1.199.945.830.449
2012	1.499.707.000.000	1.465.711.124.584
2013	1.667.107.700.000	1.547.306.177.235
2014	2.039.198.947.614	1.946.452.924.019
2015	2.131.500.000.000	1.963.322.716.652
2016	2.469.800.000.000	2.051.836.519.458
2017	2.803.300.000.000	2.451.339.713.997
	000.000.000	

Sumber: Bapenda Provinsi Lampung, 2019.

Kemampuan pemerintah daerah dalam menggerakkan perekonomian masyarakat tidak bisa dilakukan tanpa dukungan sumber pembiayaan yang memadai. Karenanya, optimalisasi pendapatan daerah juga merupakan bagian dari upaya meningkatkan pembangunan dan perekonomian masyarakat. Dinamika lingkungan yang bergerak cepat, globalisasi, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, revolusi industri, telah menjadi bingkai fakta yang menuntut akselerasi perbaikan kinerja pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah daerah semakin ditantang untuk melakukan inovasi, termasuk juga dalam pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah.

PAD menjadi salah satu indikator kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai kebutuhan pemerintahan dan pembangunan, dengan bertumpu pada kekuatan dan potensi daerahnya sendiri. Sayangnya pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pendapatan daerah belum mampu meningkatkan PAD secara signifikan, bahkan rasio antara realisasi PAD terhadap realisasi APBD menurun selama 2014-2017 dan sedikit mengalami kenaikan pada 2018. Data realisasi APBD, PAD, dan rasio antara realisasi PAD terhadap total APBD 2011-2018 disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. Realisasi APBD, PAD, dan Rasionya 2011-2018

TAHUN	REALISASI APBD	REALISASI PAD	RASIO
2011	2.535.701.429.112	1.403.505.997.340	55,35%
2012	3.760.547.617.260	1.706.131.403.523	45,37%
2013	3.912.732.622.156	1.782.079.943.202	45,55%
2014	4.559.503.293.152	2.307.904.100.056	50,62%
2015	4.789.035.573.578	2.247.288.679.813	46,93%
2016	5.585.023.474.025	2.365.097.213.971	42,35%
2017	6.822.818.640.215		
2018	7.137.049.975.851		

Sumber: Bapenda Provinsi Lampung, 2019.

Merujuk pendapat Primozic et.al. (Indrajit. 2000), memang tidak banyak perusahaan atau organisasi yang serta-merta dapat memanfaatkan teknologi informasi yang dimilikinya menjadi sesuatu kekuatan strategis. Berdasarkan lima skenario evolusi dalam pemanfaatan teknologi informasi tersebut, problem efisiensi proses kerja dan operasional dalam mengelola pendapatan daerah oleh Bapenda Provinsi Lampung dapat teratasi secara baik dengan adanya aplikasi i-Samsat berbasis web yang terus dikembangkan dan dimutakhirkan. Pemantauan dan penanganan terhadap objek pajak dapat dilakukan secara lebih efektif. Tingkat kebocoran dapat ditekan dan *moral hazard* dari para petugas di lapangan dapat diminimalisir. Target penarikan pajak di setiap unit Samsat dapat dipantau setiap saat (*real time*) melalui sistem media informasi yang ada di Bapenda Provinsi Lampung. Kepala Bapenda dapat merespon kinerja dan capaian target pajak dari unit-unit Samsat yang tersebar di kabupaten/kota setiap saat dan memberikan umpan balik.

Pengembangan dan pemutakhiran terus-menerus terhadap perangkat keras dan perangkat lunak dalam aplikasi i-Samsat oleh Bapenda lebih memungkinkan adanya transparansi dan akuntabilitas yang baik, sehingga kinerja organisasi meningkat. Berbagai upaya mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan didukung teknologi informasi yang ada, mampu menjaga dan meningkatkan pemasukan PAD secara berkelanjutan. Proses pelayanan dengan adanya i-Samsat menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga bentuk-

bentuk layanan baru dalam mengoptimalkan pendapatan pajak daerah dapat dikembangkan. Seperti membentuk unit “Samsat Ladies” di pusat perbelanjaan, “Samsat Kontainer” di pelabuhan, juga Samsat Desa. Pengembangan dan inovasi pelayanan pajak masih memungkinkan untuk terus dikembangkan dengan dukungan teknologi yang sudah ada, sehingga optimalisasi PAD dapat terwujud.

Tahap evolusi keempat dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi masih perlu diperkuat. Ketersediaan teknologi tidak sebatas meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan yang tepat dan berkualitas. Teknologi yang telah dioperasionalkan seyogianya dapat menjadi bagian integral dalam pengambilan keputusan terkait optimalisasi pendapatan daerah. Teknologi informasi dan komunikasi dapat dikembangkan sebagai sarana mengumpulkan dan mengolah data dalam jumlah besar dan kompleks, atau dikenal sebagai *big data*. Himpunan *big data* yang bisa diolah dan disajikan melalui teknologi informasi, merupakan bahan baku atau modal penting dalam perumusan kebijakan. Dengan harapan, kebijakan yang diambil berbasis data yang kompleks dan komprehensif akan memberikan inovasi pelayanan yang lebih baik dan solusi yang tepat. Karena itu, pemanfaatan teknologi sebagai alat penghimpun dan pengolah data perlu diintegrasikan sebagai bagian dari sistem pendukung pengambilan kebijakan dan keputusan. Dengan demikian, kualitas manajemen dalam proses pengambilan keputusan menjadi lebih baik.

Meningkatnya kemampuan pemanfaatan teknologi informasi tersebut akan sampai pada evolusi kelima, di mana menurut Primozic et.al. (Indrajit. 2000), terutama terjadi pada perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pada tahap ini, perusahaan (organisasi) secara agresif melakukan

eksploitasi pengembangan teknologi informasi untuk menjangkau para pelanggan atau calon pelanggan di mana saja dan kapan saja. Eksploitasi kemampuan teknologi informasi dalam pengolahan *big data*, misalnya, bisa sampai pada pengenalan yang akurat tentang kecenderungan perilaku dan persepsi masyarakat (konsumen). Pendekatan pelayanan yang sesuai dengan kecenderungan masyarakat tersebut tentu akan lebih diterima dan direspon secara positif oleh publik. Termasuk dalam pelayanan perpajakan, sebagai sumber pendapatan daerah. Pelayanan pajak yang dibangun Bapenda perlu memperhatikan kecenderungan perilaku masyarakat yang berubah dengan masifnya penggunaan teknologi pintar berupa *smartphone*, di mana keramahan pelayanan (*customer friendly*) dan kemudahan (*simplicable*) bagi pengguna layanan menjadi tuntutan yang tak terhindarkan. Mendekatkan dan memberikan kemudahan pelayanan pajak menjadi tuntutan masyarakat yang harus direspon oleh pemerintah dengan didukung teknologi informasi yang sudah demikian maju.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut tentu membutuhkan adanya SDM dengan kompetensi yang baik untuk pemanfaatannya. Juga, tentunya, komitmen pemimpin organisasi untuk membangun sistem yang handal. Di samping dalam rangka meningkatkan pelayanan, ketersediaan teknologi juga menjadi penunjang proses kreatif dalam upaya melahirkan inovasi pelayanan publik dengan akseptabilitas publik yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi prasyarat mutlak. Pemanfaatan teknologi yang semakin maju juga membutuhkan penyesuaian manajemen lembaga. Sebagaimana sudah tertuang dalam dokumen RPJMD Provinsi Lampung terbaru, bahwa pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan

birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Perkembangan teori manajemen modern akhir-akhir ini pada umumnya terkait disrupsi yang diakibatkan cepatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep *collaborative governance* makin relevan untuk diadopsi dan dikembangkan dalam tata kelola pemerintahan, untuk meningkatkan keterlibatan sektor publik dan privat serta masyarakat, juga meningkatkan kerja sama antarlembaga, yang memang menjadi kebutuhan pada era Revolusi Industri 4.0.

KESIMPULAN

Berdasarkan lima skenario evolusi dalam pemanfaatan teknologi informasi menurut Primozic et.al. (Indrajit, 2000), problem efisiensi proses kerja dan operasional dalam mengelola pendapatan daerah oleh Bapenda Provinsi Lampung dapat teratasi secara baik dengan adanya aplikasi i-Samsat berbasis web yang terus dikembangkan dan dimutakhirkan. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pendapatan daerah. Proses pelayanan dengan adanya i-Samsat menjadi lebih efektif dan efisien. Sampai tahap ketiga evolusi pemanfaatan teknologi menurut Primozic et.al. sudah tercapai dalam konteks pengelolaan pendapatan daerah di Provinsi Lampung. Teknologi informasi sudah dilibatkan dalam proses pemberian layanan perpajakan sebagai salah satu sumber PAD, sehingga mampu meningkatkan kinerja lembaga.

Namun, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengambilan keputusan perlu lebih dioptimalkan, sebagaimana tahap evolusi keempat Primozic. Teknologi yang telah dioperasionalkan seyogianya dapat menjadi bagian integral dalam pengambilan keputusan terkait optimalisasi

pendapatan daerah. Teknologi informasi dan komunikasi dapat dikembangkan sebagai sarana mengumpulkan dan mengolah data dalam jumlah besar dan kompleks, atau dikenal sebagai *big data*. Himpunan *big data* yang bisa diolah dan disajikan melalui teknologi informasi, merupakan bahan baku atau modal penting dalam perumusan kebijakan. Sampai pada, pengembangan teknologi informasi untuk menjangkau wajib pajak dengan kecenderungan perilaku dan persepsinya yang juga berkembang. Pelayanan pajak yang dibangun Bapenda perlu memperhatikan kecenderungan perilaku masyarakat yang berubah dengan masifnya penggunaan teknologi pintar berupa *smartphone*, di mana keramahan pelayanan (*customer friendly*) dan kemudahan (*simplicable*) bagi pengguna layanan menjadi tuntutan yang tak terhindarkan. Ketersediaan teknologi informasi juga menunjang proses kreatif dalam upaya melahirkan inovasi pelayanan publik dengan akseptabilitas publik yang lebih tinggi.

Peningkatan kompetensi SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi prasyarat mutlak. Pemanfaatan teknologi yang semakin maju juga membutuhkan penyesuaian manajemen kelembagaan. Konsep *collaborative governance* makin relevan untuk dikembangkan dalam tata kelola pemerintahan, dalam rangka meningkatkan keterlibatan sektor publik dan privat serta masyarakat, juga meningkatkan kerja sama antarlembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachrul Elmi (2002). *Keuangan Pemerintah Daerah Otonom di Indonesia*. UI Press, Jakarta.
- Carunia Mulya Firdausy (ed) (2018). *Kebijakan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam Pembangunan Nasional*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- David Albury (2003). *Innovation in the Public Sector*. Discussion paper. The Mall, London.
- Hesselbein, Francis & Rob Johnston (2002). *On Creativity, Innovation, and Renewal*. The Drucker Foundation. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Machfud Sidik (2001). *Kebijakan Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah di Era Otonomi Daerah*. Makalah kuliah perdana Program Pascasarjana FISIP-UI Jakarta, 27 Agustus 2001.
- Richardus Eko Indrajit (2000). *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*, Free Press. New York.
- Tyran, Jean-Robert, and Rupert Sausgruber (2003). *The Diffusion of Policy Innovation: An Experimental Investigation*. Discussion Paper No.2003-14. Department of Economics, Universität St.Gallen.
- Yogi Suwarno (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/328202667_INOVASI_DI_SEKTOR_PUBLIK/download