

A. LATAR BELAKANG PAN-G DEBUKIT

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada penduduknya atau lebih dikenal dengan Pelayanan Publik. Definisi Pelayanan publik yang tertuang pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai amanat peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang ideal terjadi ketika didalam pelayanan tersebut dapat menjamin *akuntabilitas* dan *responsibilitas* dari pemberi layanan.

Pelayanan Pajak Daerah menjadi pelayanan publik yang penting untuk membantu perkembangan dan kemajuan negara sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan amanat negara dan pemerintah, baik dari segi peraturan, anggaran, amanat, dan alokasi sumber daya. Secara umum, pajak daerah fokus pada pengalokasian sumber daya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat lokal. ebelum adanya peningkatan pelayanan publik berbasis digital terdapat hal yang melatarbelakangi diantaranya :

1. Pelayanan Pajak Daerah tidak optimal karena keterbatasan jarak dan waktu
2. Adanya Fraud dalam pelayanan misalnya penyetoran pajak yang masih konvensional dan transaksional antara petugas dan wajib pajak.

Peningkatan mutu kualitas pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*, terutama dalam pelayanan Pajak Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng (BPKPD) yang merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam kegiatan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, dalam pelaksanaan fungsi pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng menggandeng pihak ketiga untuk pengembangan aplikasi berbasis online. Cartenz Group (PT Cartenz Technology Indonesia) adalah perusahaan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK atau ICT) terkemuka yang bertujuan untuk memberikan kejelasan dan transparansi dalam bisnis melalui solusi teknologi inovatif. Perusahaan yang didirikan oleh Gito Wahyudi ini menyediakan layanan bagi semua tingkat instansi dan industri dalam pemanfaatan sistem informasi yang andal dan

terintegrasi. Cartenz Group menjalin kemitraan dengan pemerintah, bisnis, maupun LSM untuk berinovasi dalam teknologi di Indonesia yang lebih baik. Aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng adalah Pan-G Denbukit yang merupakan rebranding dari aplikasi CITIGOV.

Pan-G Denbukit merupakan aplikasi pajak daerah kabupaten buleleng yang menampung segala jenis layanan pajak daerah mulai dari pelaporan PBJT, pendaftaran permohonan BPHTB oleh PPAT, dan layanan PBB. Selain itu ada juga layanan konsultasi dan informasi terbaru mengenai pemungutan pajak daerah serta tersedia juga layanan keluhan dan aduan bagi yang memiliki kritik atau saran terkait penyelenggaraan pelayanan pajak daerah yang disediakan. Aplikasi ini mulai diterapkan pada tanggal 30 maret 2022 yang berbarengan dengan ulang tahun kota singaraja, Aplikasi ini merupakan komitmen pemerintah Kabupaten buleleng untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Aplikasi Pan-G Denbukit dapan diunduh pada *Playstore* pada Android dan *AppStore* pada IOS, serta dapat juga melalui website pada www.pangdenbukit.citigov.id.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng hampir sepenuhnya dijalankan melalui pelayanan berbasis digital yang menunjukan bahwa aplikasi Pan-G Denbukit telah dapat diadaptasi dan diterapkan dengan baik oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng. Dari tahun 2022 setelah diaplikasikannya Pan-G Denbukit rerdapat peningkatan Pendapatan Asli Daerah sebagai berikut:

NO	TAHUN	TARGET	REALISASI	%
1	2019	174.650.000.000,00	155.755.834.812,60	89,18
2	2020	129.188.444.600,37	118.257.327.957,90	91,54
3	2021	148.676.579.840,00	136.713.798.655,61	91,95

Dari tabel sudah tertuang bahwa Realisasi Pendapatan Asli Daerah meningkat dari Tahun 2019 , Tahun 2020 dan Tahun 2021 maka dari itu peningkatan yang belum signifikan sebelum adanya Aplikasi Pan-G Denbukit

1. FOTO SAAT RAMAI WAJIB PAJAK



2. FOTO SAAT ANTREAN PANJANG



3. WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK MELAKUKAN TRANSAKSI BERKAS MENUMPUK



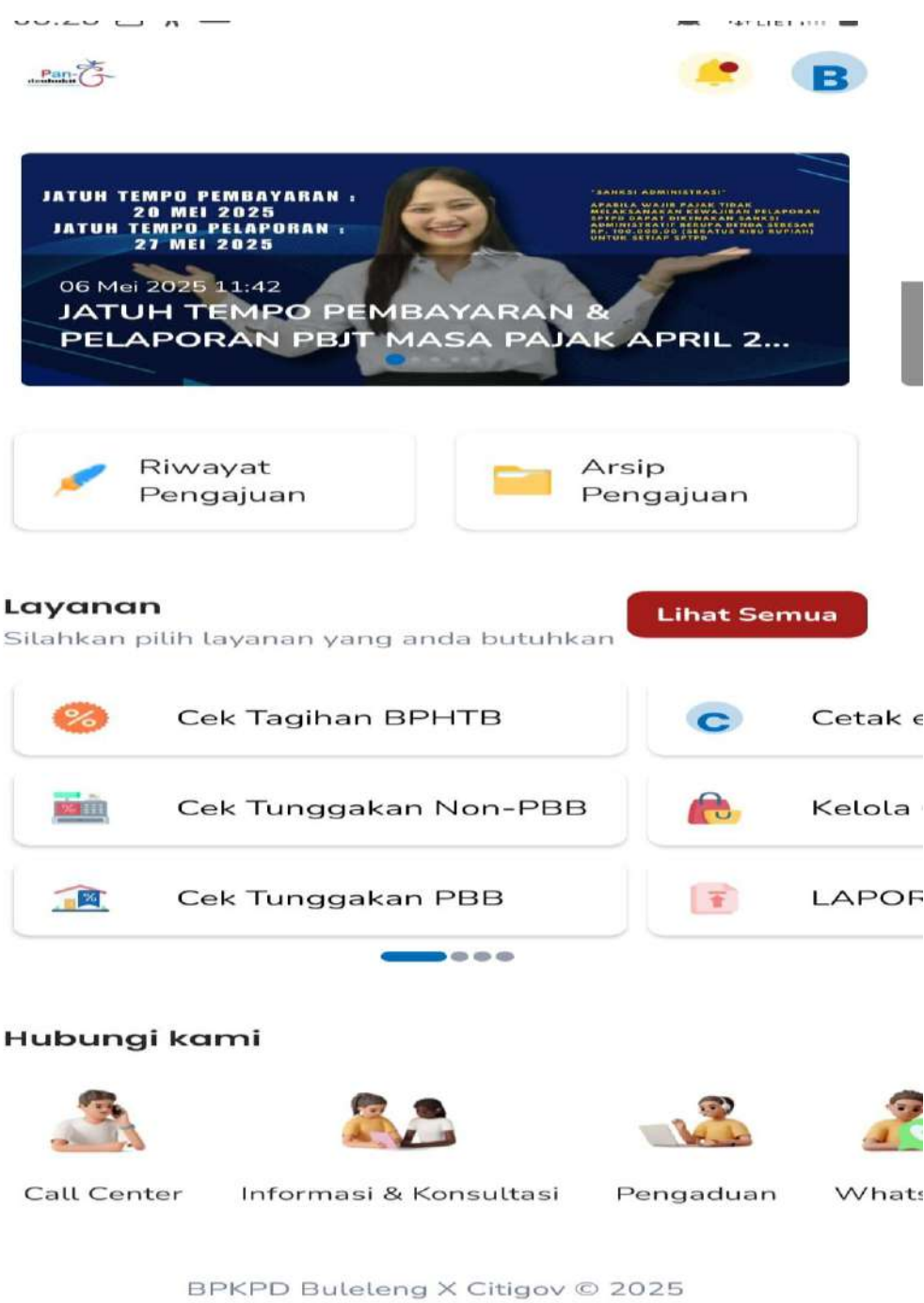
4. FOTO SAAT WAJIB PAJAK MENGELUH JARAK DAN WAKTU



5. FOTO SAAT SUDAH HADIR PAN-G DENBUKIT



6. FOTO CAPTURE PAN-G DENBUKIT



7. WAJIB PAJAK DENGAN MUDAH DALAM APLIKASI PANG DENBUKIT

