

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, *agile governance* dalam pelayanan pembayaran pajak melalui E-Satria di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung telah berjalan sesuai dengan keenam prinsip tata kelola pemerintahan yang gesit dan cepat. Kesimpulan tersebut dapat dirumuskan berdasarkan analisis terhadap sejumlah komponen *Good Enough Governance, Business-driven, Human Focused, Based On Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, Simple Design and Continous Refinement*.

1. Dalam prinsip *Good Enough Governance* tingkat tata kelola pemerintahan yang dilakukan oleh BPPD Kota Bandung dalam hal pelayanan publik terkait wajib pajak melalui E-Satria telah mencapai kesesuaian dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan pajak daerah dan sudah sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada.
2. Dalam prinsip *Business-driven*, pengembangan produk pelayanan publik BPPD Kota Bandung melalui aplikasi E-Satria telah didasari oleh kebutuhan masyarakat dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi perihal pelayanan wajib pajak.
3. Dalam prinsip *Human Focused*, BPPD Kota Bandung sebagai penyelenggara E-Satria melibatkan setiap unit pegawainya dalam menyampaikan ide-ide terkait pengembangan pelayanan serta melibatkan

masyarakat sebagai pengguna layanan perihal penyampaian kritik dan saran dalam penyelenggaraan E-Satria.

4. Dalam prinsip *Based On Quick Wins*, keberhasilan BPPD Kota Bandung dalam pembuatan aplikasi E-Satria menjadi motivasi berkelanjutan dalam mendorong peningkatan pelayanan publik sebagai wujud reformasi birokrasi.
5. Dalam prinsip *Systematic and Adaptive Approach*, BPPD Kota Bandung mampu menyesuaikan dengan faktor-faktor baru yang timbul dari perkembangan lingkungan dan kebutuhan yang telah ada.
6. Dalam prinsip *Simple Design and Continous Refinement*, BPPD Kota Bandung memberikan hasil yang cepat dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi E-Satria. BPPD Kota Bandung pun mampu mengadopsi desain sederhana melakukan perbaikan dalam setiap pengembangan E-Satria.

Meskipun E-Satria telah memenuhi karakteristik *agile governance* masih terdapat kendala teknis seperti yaitu internet yang terkadang masih terdapat gangguan. Selain itu jumlah wajib pajak yang terus bertambah memerlukan perhatian lebih serius bagi BPPD agar bisa diatasi dan diawasi secara lebih. Selain itu, monitoring dan evaluasi belum dilakukan secara rutin agar jika terjadi kendala dapat langsung diselesaikan untuk keberhasilan program itu sendiri.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisis *Agile Governance* Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Melalui E-Satria di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung, peneliti memberikan saran yaitu :

1. BPPD diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem E-Satria dan memastikan jaringan dan sistem berjalan dengan baik setiap saat.
2. BPPD harus membuat monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk mengantisipasi kendala-kendala yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU DAN JURNAL

- Adiningsih. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Afrizal. (2014). *Metode penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin ilmu*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Biklen, B. d. (2006). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. London: Boston Allyn and Bacon.
- Cooke. (2012). *Everything You to Want Know About Agile: How to Get Agile Results In a Less Than Agile Organization*. United Kingdom: IT Governance Publishing.
- Daniels, G. d. (2020). *Digital Governance Leading and Thriving in a World of Fast Changing Technologies*. New York: Routledge.
- Danim. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif Perancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Holmqvist, P. (2006). Agility Through Scenario Development and Continuous Implementation: A Global Aftermarket Logistics Case. *European Journal Information Systems*, 146.
- Horton. (2006). New Public Management Its Impact on Public Servants Identify. *International Journal of Public Sector Management*, 33.
- Huberman, M. a. (2014). *Qualitative Data Analysis*. United Kingdom: SAGE Publication.
- Kasiyanto. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Kumorotomo. (2020). Envisioning Agile Government: Learning fro the Japanese Concept of Society 5.0 and the Challenge of Public Administration in Developing Countries. *Conference of Indonesian Association for Public Administration*, 144.
- Kurnia. (2018). *Analisis Sosial Ekonomi Penggunaan Komputasi Awan dalam Era Transformasi Digital*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Leblanc. (2020). *The Handbook of Board Governance: A Comprehensive Guide For Public, Private, and Not-for-Profit Board Members*. Canada: John Willey Sons.
- Luna, K. P. (2014). State of The Art Of Agile Governance: A Systematic Review. *International Journal of Computer Science & Infomation Technology*, 135.
- Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nugraha. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 42.
- Nurhadryani. (2009). Memahami Konsep E-Government serta hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi. *Seminar Nasional Informatika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta*, 114.
- Perry, H. a. (2008). *Motivation In Public Management: The Call of Public Service*. Oxford: Oxford University Press.
- Sastradipoera. (2005). *Mencari Maksa Di Balik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Kappa Sigma.
- Siswanto. (2012). *Strategi dan Langkah-langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudrajat, R. d. (2012). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.
- Tiwana, K. (2010). Complementarities Between Organizational IT Architecture and Governance Structure. *Information Systems Research*, 288.
- Vernanda. (2019). Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 2.
- Widodo. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Yunus. (2010). *Strategi Membaca: Teori dan pembelajarannya*. Bandung: Rizqi Press.

WEBSITE

- Suara.com. (2019, 13 September). *Sukses Terapkan Teknologi, Ridwan Kamil Raih Transformasi Digital Leader*. Diakses pada 11 September 2020, dari <https://www.suara.com/news/2019/09/13/130330/sukses-terapkan-teknologi-ridwan-kamil-raih-transformasi-digital-leader>
- Smartcity.bandung.go.id. (2019, 29 Oktober). *Badami Forum Bandung Smart City*. Diakses pada 8 Oktober 2020, dari <https://smartcity.bandung.go.id/forum/thread/read/1/1/286>
- Tuxedovation.inovasi.litbang.kemdagri.go.id. (2020, 17 September). *e-SATRIa atau elektronik-Self Assessment Tax Reporting Application*. Diakses pada 8 Oktober 2020, dari https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemdagri.go.id/detail_inovasi/27972

Humas.bandung.go.id. (2019, 8 Oktober). *Pemkot Bandung Kembali Raih Penghargaan Bergengsi IGA 2019*. Diakses pada 10 Oktober 2020, dari <https://humas.bandung.go.id/berita/pemkot-bandung-kembali-raih-penghargaan-bergengsi->

Menpan.go.id. (2018, 25 September). *Terapkan e-SATRIa, Bayar Pajak di Bandung Bebas Pungli*. Diakses pada 8 Oktober 2020, dari [https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/terapkan-e-satria-bayar-pajak-di-bandung-bebas-pungli#:~:text=e%2DSATRIa%20merupakan%20aplikasi%20online,Pengelolaan%20Pendapatan%20Daerah%20\(BPPD\)](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/terapkan-e-satria-bayar-pajak-di-bandung-bebas-pungli#:~:text=e%2DSATRIa%20merupakan%20aplikasi%20online,Pengelolaan%20Pendapatan%20Daerah%20(BPPD))

Ndkjn.kemenkeu.go.id. (2015, 18 Maret). *Masyarakat Menuntut Pelayanan yang Cepat dan Transparan*. Diakses pada 3 November 2020, dari ndjkn.kemenkeu.go.id/berita/baca/7615/Masyarakat-Menuntut-Pelayanan-yang-Cepat-dan-Transparan.html

Lipi.go.id. (2019, 16 Desember). *LIPI Bangun Layanan Publik yang Gesit dan Kolaboratif*. Diakses pada 3 November 2020, dari <http://lipi.go.id/berita/lipi-bangun-layanan-publik-yang-gesit-dan-kolaboratif/21906>

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal I