

PROGRAM J-MBAKO UNTUK PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DALAM PERSPEKTIF *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN JEMBER

J-MBAKO PROGRAM FOR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) PAYMENT IN THE PERSPECTIVE OF E-GOVERNMENT IN JEMBER DISTRICT

Novi Wahyu Asmaraningsih¹, Akbar Maulana²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

^{1,2} Ilmu Pemerintahan

e-mail: noviwahyu5758@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Program J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) dalam Perspektif E-government di Kabupaten Jember. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana masyarakat kelurahan Slawu dapat memanfaatkan program j-mbako yang disediakan oleh Kabupaten Jember untuk kemudahan membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber Data yang diperoleh dari Kantor Badan Pendapatan Daerah, dan Kantor Kelurahan Slawu. Pengumpulan Data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai informan, termasuk ketua RT, perangkat Badan Pendapatan Daerah, perangkat Kantor Kelurahan Slawu, dan pengguna fasilitas serta inovasi J-Mbako. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan observasi dan analisis dokumen untuk mendapatkan gambar yang komprehensif tentang proses implementasi program j-mbako untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Berdasarkan temuan analisis menunjukkan bahwa peningkatan transparansi pemerintah, efisiensi dalam penyebaran informasi, peningkatan kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak, serta peningkatan kepuasan masyarakat mampu menghasilkan inovasi digital yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Jember berupa J-Mbako untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak secara online. Program ini hadir sebagai respon terhadap kebutuhan efisiensi layanan publik di era digital, terutama di tengah kondisi pandemi yang mendorong transaksi non-tatap muka.

Kata kunci: Implementasi; Pajak Bumi dan Bangunan (PBB); *E-government*; J-Mbako.

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of the J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) program in the perspective of E-government in Jember Regency. The main focus of this research is to find out the extent to which the Slawu village community can take advantage of the j-mbako program provided by Jember Regency for the convenience of paying Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. Data sources were obtained from the Regional Revenue Agency Office, and the Slawu Village Office. Data collection was carried out through in-depth interviews with various informants, including the head of the RT, Regional Revenue Agency officials, Slawu Village Office officials, and users of J-Mbako facilities and innovations. In addition, this study also used observation and document analysis to get a comprehensive picture of the implementation

process of the J-Mbako program for Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) payments. Based on the findings of the analysis, it shows that increasing government transparency, efficiency in information dissemination, improving the quality of public services, community participation, increasing tax compliance and revenue, and increasing public satisfaction are able to produce digital innovations launched by the Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) of Jember Regency in the form of J-Mbako to make it easier for people to make online tax payments. This program comes as a response to the need for efficient public services in the digital era, especially in the midst of pandemic conditions that encourage non-face-to-face transactions.

Keywords: *Implementation; Pajak Bumi dan Bangunan (PBB); E-government, J-Mbako.*

PENDAHULUAN

Pajak adalah sumbangan (wajib) kepada negara, yang terutang oleh mereka yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan, tanpa pengembalian yang dapat dipindahtangankan secara langsung, dan yang tujuannya adalah untuk memenuhi tugas-tugas administratif negara dan untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran umum yang berkaitan dengan negara yang menyelenggarakan pemerintahan (A Hasibuan, 2005). Pajak merupakan iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Salah satu jenis pajak yang langsung berkaitan dengan kepemilikan aset adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah suatu biaya yang harus dibayar atas keberadaan tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan dan status sosial ekonomi pada seseorang atau suatu usaha. Karena pajak bumi dan bangunan (PBB) bersifat material, maka tarif pajaknya ditentukan oleh kondisi tanah atau bangunan yang ada (Sandra, 2021).

Pajak ini memainkan peran penting dalam mendorong pemerataan pembangunan daerah, mengingat hasil pungutannya sebagian besar diserahkan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas masyarakat di wilayah tersebut. Dengan demikian, pembahasan mengenai pajak tidak dapat dilepaskan dari peran strategis PBB sebagai salah satu instrumen pengelolaan keuangan negara dan daerah. Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang telah diubah terakhir oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah individu atau badan hukum yang memiliki hak nyata atas tanah, memperoleh manfaat dari tanah, atau memiliki, menguasai, serta memperoleh manfaat dari bangunan (Elfito et al., 2024).

Pajak bumi dan bangunan (PBB) bersifat material, maka tarif pajaknya ditentukan oleh kondisi tanah atau bangunan yang ada. Karena sifatnya yang material, tarif PBB dihitung berdasarkan kondisi fisik tanah atau bangunan, seperti lokasi, luas, dan nilai ekonominya. Dengan demikian, semakin tinggi nilai tanah atau bangunan, semakin besar pula tarif pajak yang harus dibayarkan. Pajak ini berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya lokal (Fidiyanti & Fanida, 2008).

Pelaksanaan PBB kini semakin dipermudah melalui aplikasi elektronik PBB. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan berbagai proses administrasi, seperti pembayaran, pelaporan, dan pengecekan status PBB, secara praktis dan efisien. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi potensi kesalahan dalam perhitungan, serta mempermudah pengawasan dan pengelolaan pajak bagi pemerintah daerah (Nurdin, 2018). Oleh karena itu, kini Kabupaten Jember telah meluncurkan aplikasi inovatif bernama J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Aplikasi ini dirancang untuk mengarahkan proses pembayaran pajak, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi tagihan dan melakukan pembayaran secara online, sehingga meningkatkan efisiensi

dan kepuasan pengguna layanan pajak di Kabupaten Jember (Alifia Rohma, 2024).

Dengan J-Mbako, masyarakat dapat melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor pajak atau bank, yang sebelumnya dianggap memakan waktu dan tenaga. Aplikasi ini juga menyediakan fitur untuk memeriksa tunggakan pajak, sehingga wajib pajak dapat lebih mudah mengelola kewajiban mereka. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh J-Mbako antara lain kemampuan untuk memeriksa tagihan PBB secara real-time, melihat riwayat pembayaran, serta mendapatkan notifikasi terkait jatuh tempo pembayaran. Melalui aplikasi ini, Jember menunjukkan komitmennya untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan yang cepat dan efisien (Nadya Amalia Farahgusti, 2023)

E-PBB (Elektronik Pajak Bumi & Bangunan) mulai diterapkan secara generik pada Indonesia dalam tahun baru 2010-an. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pajak & mempermudah rakyat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sedangkan aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember pada tanggal 9 Februari 2022. Peluncuran ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta jenis pajak lainnya. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan masyarakat Jember dapat lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember (Sapto Andika Candra, 2022). Aplikasi J-Mbako dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak, termasuk fitur untuk melihat dan mengunduh Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), serta pengingat untuk pembayaran pajak. Inovasi ini juga merespons perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengarah pada transaksi yang berani (Slamet Hadi Purnomo, 2022)

Sistem operasi pelayanan publik e-PBB bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan, baik dalam pendaftaran, pembayaran, maupun verifikasi tagihan. Selain itu, e-PBB juga dapat digunakan untuk mengunggah data untuk pengajuan berkas secara online, verifikasi data pembayaran dan layanan PBB, serta perubahan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) sesuai ketentuan perundang-undangan. Dengan e-PBB, masyarakat dapat mengakses layanan perpajakan dengan mudah dan nyaman, terutama di masa pandemi (Rahmadanita & Dowa, 2021). Sistem operasi pelayanan publik e-PBB dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses berbagai layanan perpajakan secara praktis dan efisien. Dengan adanya platform ini, masyarakat dapat melakukan berbagai proses seperti pendaftaran, pembayaran, dan verifikasi tagihan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Tidak hanya itu, platform ini mendukung pengajuan perubahan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Secara keseluruhan, e-PBB merupakan solusi inovatif yang memberikan manfaat besar bagi masyarakat, sekaligus menjadi langkah maju dalam transformasi digital layanan publik di bidang perpajakan (Subkhi Mahmasani, 2020).

Dalam aplikasi ini, wajib pajak dapat membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara langsung menggunakan berbagai metode pembayaran yang disediakan, seperti transfer bank atau dompet digital (e-wallet). Untuk mendukung penggunaan aplikasi ini, Pemerintah Kabupaten Jember juga melaksanakan program sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat agar mereka lebih memahami cara penggunaan aplikasi serta manfaat dari sistem pembayaran pajak yang lebih modern ini. Oleh karena itu, J-Mbako diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak serta turut mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Sapto Andika Candra, 2022). Hasil dari program ini menunjukkan peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan J-Mbako, serta antusiasme yang tinggi terhadap teknologi informasi dan pengelolaan pajak digital. Dengan demikian, Bapenda Jember berharap pelatihan ini akan berkontribusi pada efisiensi dan transparansi dalam proses pembayaran pajak di daerah tersebut (Sahara et al., n.d.).

Proses e-PBB melalui aplikasi J-Mbako melibatkan berbagai pihak yang berperan penting dalam pengembangan dan implementasinya. Di antaranya adalah Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember, Hadi Sasmito, yang memimpin inisiatif ini dan berkomitmen untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Ia aktif dalam merancang strategi sosialisasi dan pelatihan bagi pengguna baru, memastikan bahwa masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi dengan benar (Nadya Amalia Farahgusti, 2023). Bupati Jember pada saat itu, Hendy Siswanto, juga berperan penting dalam peluncuran aplikasi ini pada Februari 2022, memberikan dukungan yang penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Dalam berbagai kesempatan, Hendy menekankan pentingnya transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pajak, yang menjadi salah satu tujuan utama dari penerapan sistem e-PBB (Alifia Rohma, 2024). Mereka membantu warga dalam proses pembayaran pajak melalui aplikasi J-Mbako, serta memberikan informasi yang diperlukan mengenai kewajiban perpajakan (Assidiq & Qashlim, 2015).

Implementasi Sistem Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Jember telah dilakukan sebagai langkah strategi untuk mempercepat dan mempermudah proses pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) bagi masyarakat. Bapenda Jember bertindak sebagai lembaga utama dalam pengelolaan pajak di Kabupaten Jember. Mereka menyediakan layanan yang lengkap untuk wajib pajak, mulai dari registrasi hingga pembayaran pajak. Wajib pajak juga dapat mencetak SPPT secara mandiri melalui aplikasi J-Mbako. Proses ini relatif cepat, hanya memerlukan waktu maksimal satu hari. Kehadiran sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan mereka serta mendongkrak pendapatan asli daerah (PAD), yang selanjutnya dapat dimanfaatkan untuk pembangunan infrastruktur dan peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Jember. Bupati Jember, Hendy Siswanto, menekankan pentingnya kemudahan akses dalam pembayaran pajak sebagai salah satu upaya untuk mencapai kemandirian fiskal daerah, sehingga tidak lagi bergantung sepenuhnya pada transfer dana dari pemerintah pusat dan provinsi. Melalui penerapan E-PBB ini, Kabupaten Jember berkomitmen untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel demi kesejahteraan masyarakat (Dian Kurniati, 2023).

E-government atau Pemerintahan Elektronik merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat. *E-government* atau pemerintahan elektronik, mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyediaan dan penyediaan layanan publik oleh pemerintah (M. Sufriyadi, 2014). Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi publik serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dengan memanfaatkan platform digital, *E-government* memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan, termasuk warga negara, dunia usaha, dan lembaga lainnya. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah mampu menyediakan layanan yang lebih efektif kepada masyarakat, meningkatkan keterbukaan, serta mendorong partisipasi aktif dari warga (Kominfo, n.d.). Meskipun tantangan dalam implementasinya masih ada, potensi manfaat jangka panjang dari *E-government* menjadikannya menjadi fokus utama bagi banyak negara di seluruh dunia dalam upaya meningkatkan kualitas pemerintahan dan pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, berupa serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk (Suhartoyo, 2019). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, dengan cara memberikan layanan yang efisien,

adil, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat tersebut (Riani, 2021).

Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat empat unsur utama yang perlu diperhatikan, yaitu: 1) Penyedia layanan, 2) Penerima layanan, 3) Jenis layanan yang diberikan, dan 4) Tingkat kepuasan pelanggan. Menurut (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan oleh pemerintah, swasta yang bekerja atas nama pemerintah, atau swasta secara mandiri, kepada masyarakat, baik dengan biaya maupun gratis, guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Oktavya, 2015).

2. *E-Government*

E-government dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan cara pemerintah menghadirkan layanan kepada masyarakat, dengan tujuan utama untuk menghadirkan sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah dijangkau oleh publik (Rachmad Gesah, SE. Ak, 2014). Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa inti dari *E-government* adalah untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan sumber daya operasional serta kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara (A Hasibuan, 2005).

Hampir seluruh lembaga pemerintahan di berbagai belahan dunia, terutama di negara-negara yang sedang berkembang menghadapi tantangan besar terkait ketidakefisienan dalam berbagai proses administrasi dan layanan publik, yang sering kali disebabkan oleh kurangnya penggunaan teknologi yang optimal dan keterbatasan sumber daya, sehingga *E-government* menjadi solusi yang diharapkan dapat mengatasi masalah tersebut dengan membawa inovasi dan sistem yang lebih terstruktur (Akmal et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai Implementasi Program J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) dalam Perspektif E-government di Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Slawu, Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan informan dilakukan secara sengaja sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan model interaktif dari (Miles et al., 2014) yang interaktif menerapkan empat langkah dalam menganalisis data, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Informational E-Government*

1. Peningkatan Transparansi Pemerintah

Mengacu pada upaya untuk membuat proses, kebijakan, dan informasi pemerintah lebih terbuka, mudah di akses, dan dapat dipahami oleh publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, kepercayaan publik, dan peran serta masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan pemerintah. Dengan meningkatkan transparansi melalui *E-government*, pemerintah tidak hanya memenuhi tuntutan demokrasi modern tetapi juga membangun kepercayaan

masyarakat dan mendorong tata kelola yang lebih efektif dan efisien.

Dengan J-Mbako, semua transaksi dapat dicatat secara digital dan diakses oleh wajib pajak. Riwayat pembayaran, jumlah pajak yang telah disetor, serta laporan penggunaan pajak dapat dilihat secara transparan melalui aplikasi oleh warga. Forum terbuka juga rutin diadakan setiap bulan di balai kelurahan, di mana data statistik penerimaan pajak melalui J-Mbako ditampilkan dan alokasi dana untuk program pembangunan di Slawu dipaparkan.

Awalnya, keraguan sering muncul di kalangan warga karena kabar tentang pajak yang ‘hilang’ atau alokasinya yang tidak jelas. Namun, sejak menggunakan J-Mbako, warga dapat memeriksa sendiri kapan saja berapa pajak yang telah dibayar dan melihat laporannya melalui aplikasi. Pada forum kelurahan, pertanyaan tentang anggaran perbaikan jalan di lingkungan pun dapat diajukan dengan lebih percaya diri. Kini, keyakinan bahwa pajak digunakan untuk kepentingan umum semakin kuat.

Sosialisasi door-to-door dilakukan dengan menggandeng karang taruna dan PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga) setempat untuk membantu warga tua atau warga di pelosok yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Selain itu, buletin bulanan yang berisi ringkasan laporan keuangan kelurahan dari data J-Mbako dicetak dan dibagikan ke setiap rumah. Kerja sama dengan BPD (Badan Permusyawaratan Desa) dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) setempat juga dilakukan untuk melakukan audit sederhana terhadap laporan di J-Mbako. Hasil audit tersebut kemudian dipublikasikan di papan pengumuman kelurahan dan media sosial.

Sejak aplikasi ini digunakan, keluhan tentang ketidakjelasan alokasi pajak telah berkurang drastis. Karena semua transaksi tercatat secara digital, manipulasi data oleh oknum tertentu menjadi sulit dilakukan. Warga yang sebelumnya pernah mendengar tetangganya protes karena pajaknya ‘tidak masuk’ padahal sudah dibayar, kini merasa lebih tenang karena notifikasi dan bukti elektronik langsung diterima setelah transfer melalui J-Mbako.

2. Efisiensi dalam Penyebaran Informasi

Mengacu pada upaya untuk menyampaikan informasi publik secara cepat, akurat, dan dengan memanfaatkan sumber daya seefisien mungkin. Efisiensi ini dicapai dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memastikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, tepat waktu, dan tanpa pemborosan waktu, tenaga, atau biaya. Dengan meningkatkan efisiensi dalam penyebaran informasi, *E-government* tidak hanya mempercepat penyebaran informasi tetapi juga meningkatkan mutu pelayanan publik, mengurangi beban administratif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Platform digital seperti grup *WhatsApp* RT/RW dan media sosial kelurahan digunakan untuk mengirimkan panduan penggunaan J-Mbako, jadwal sosialisasi, serta tautan aplikasi. Selain itu, informasi juga dipampang di website resmi kelurahan dan papan pengumuman di balai warga. Dengan cara ini, informasi dapat diakses oleh masyarakat melalui saluran yang paling mudah bagi mereka.

Pada setiap kegiatan rutin seperti arisan warga atau posyandu, sesi singkat tentang J-Mbako disisipkan. Tim kelurahan bekerja sama dengan kader PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga) dan karang taruna untuk melakukan sosialisasi door-to-door, di mana brosur dibagikan dan cara menggunakan aplikasi J-Mbako dijelaskan. Warga yang jarang menggunakan ponsel mendapatkan informasi melalui tetangga sekitar, sementara generasi muda memperoleh informasi dari Instagram kelurahan.

Banyak warga, terutama para lansia, yang mengalami kesulitan memahami aplikasi dan teknis sejenis. Untuk mengatasi hal ini, panduan cetak bergambar dibuat dan disebar ke rumah-rumah. Selain itu, perangkat RT dilatih sebagai tutor dadakan. Video tutorial sederhana juga dibuat dan dibagikan di YouTube serta grup *WhatsApp*. Sejak sosialisasi intensif dilakukan 6 bulan lalu, peningkatan jumlah pembayar pajak melalui J-Mbako di Slawu mencapai 40%. Antrean di kantor kelurahan juga berkurang secara signifikan. Warga menjadi lebih aktif bertanya melalui call center jika mengalami kendala, yang menandakan kesadaran mereka terhadap program ini semakin tinggi.

B. *Interaction E-Government*

1. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Mengacu pada upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, dan kemudahan akses dalam layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *platform* digital (J-Mbako). Tujuannya adalah untuk membuat layanan publik lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan meningkatkan mutu layanan publik melalui *interaction E-government*, pemerintah dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, meningkatkan kepuasan pengguna, dan membangun kepercayaan publik.

Dulu, antrean panjang di kantor kelurahan, terutama pada akhir bulan, harus dihadapi oleh warga untuk membayar pajak. Namun, sekarang dengan J-Mbako, proses pembayaran yang dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun. Pembayaran pajak yang pada awalnya memerlukan izin kerja karena antrean yang panjang, kini dapat diselesaikan bahkan sambil memasak melalui ponsel. Jika terjadi error, call center dapat langsung dihubungi atau warga dapat datang ke kantor kelurahan, di mana petugas yang ramah siap membantu.

Tidak hanya mengandalkan aplikasi, help desk juga dibuka di kantor kelurahan dan diisi oleh petugas terlatih. Setiap Senin hingga Jumat, warga dapat datang untuk dibantu dalam instalasi aplikasi, registrasi, atau simulasi pembayaran. Selain itu, kerja sama dengan kader PKK dan karang taruna dilakukan untuk mendatangi rumah-rumah warga yang membutuhkan pendampingan. Bagi warga yang belum bisa menggunakan ponsel, layanan hybrid tetap disediakan, atau pembayaran via aplikasi dapat diwakilkan melalui RT dengan pemantauan yang transparan.

Masukan dari warga secara rutin dikumpulkan melalui formulir online di aplikasi dan forum bulanan di balai warga. Contohnya, keluhan tentang tampilan aplikasi yang kurang intuitif pernah disampaikan, sehingga antarmuka J-Mbako dirombak oleh tim IT agar lebih sederhana. Selain itu, permintaan fitur pembayaran cicilan pajak sedang dalam tahap pengembangan. Untuk daerah pelosok dengan akses internet terbatas, layanan mobile keliling disiapkan setiap pekan ke dusun-dusun. Petugas membawa laptop dan modem internet untuk membantu warga menyelesaikan pembayaran di tempat. QR khusus juga dicetak dan ditempel di warung-warung agar pembayaran dapat dilakukan tanpa perlu mengunduh aplikasi.

Dalam 8 bulan terakhir, partisipasi warga meningkat sebesar 45%. Warga merasa lebih dipermudah dan percaya dengan sistem yang transparan. Bahkan, banyak warga yang kini membayar pajak lebih awal karena takut kehabisan kuota diskon yang ditawarkan melalui aplikasi. Setiap bulan, data keluhan dan waktu respons call center dievaluasi untuk memastikan layanan tetap optimal.

2. Partisipasi Masyarakat

Mengarah pada keikutsertaan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan, kebijakan publik, atau pelayanan pemerintah melalui *platform* digital. Tujuannya adalah menciptakan tata kelola yang inklusif, transparan, dan responsif dengan memanfaatkan teknologi untuk memfasilitasi dialog dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam *interaction E-government* adalah pilar penting untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan partisipatif.

Sebelum aplikasi diluncurkan, focus group discussion (FGD) diadakan dengan perwakilan warga untuk memahami kebutuhan dan kendala mereka. Dari diskusi tersebut, diketahui bahwa banyak warga membutuhkan panduan visual. Oleh karena itu, video tutorial dibuat dengan melibatkan pemuda setempat sebagai pemeran. Tim relawan juga dibentuk dan dilatih untuk mengajari warga cara menggunakan J-Mbako.

Setiap akhir pekan, kegiatan ‘Jumat Digital’ diadakan di balai warga, di mana warga dapat membawa ponsel mereka dan mempraktikkan langsung penggunaan aplikasi dengan pendampingan dari tim. Konten kreatif juga dibuat di platform TikTok dan Instagram untuk menarik minat generasi muda. Banyak warga,

termasuk ibu-ibu dalam kelompok arisan, saling membantu memahami fitur aplikasi, sementara anak-anak karang taruna sering mengajarkan orang tua mereka cara menggunakan J-Mbako.

Program 'J-Mbako Goes to Home' dilaksanakan dengan melibatkan tim gabungan dari kelurahan, karang taruna, dan PKK. Tim ini mendatangi rumah warga lansia atau disabilitas untuk membantu registrasi dan pembayaran. Modul panduan dengan huruf besar dan gambar jelas disediakan khusus untuk warga yang memiliki gangguan penglihatan. Pendekatan peer group digunakan untuk mengubah kebiasaan warga yang sebelumnya nyaman dengan sistem manual dan khawatir tentang keamanan data mereka.

Awalnya, keraguan sempat muncul di kalangan warga, namun setelah ketua RT datang ke rumah dan menjelaskan bahwa semua transaksi tercatat rapi, kepercayaan warga mulai tumbuh. Sekarang, banyak warga yang meminta bantuan anak atau cucu mereka untuk melakukan pembayaran pajak melalui J-Mbako, sekaligus mengajarkan tanggung jawab kepada generasi muda.

Beberapa indikator digunakan untuk mengukur tingkat partisipasi warga. Pertama, peningkatan jumlah pengguna aktif aplikasi dalam 1 tahun, dari hanya 200 pengguna menjadi 1.200. Kedua, jumlah pertanyaan dan masukan dari warga melalui fitur feedback di aplikasi meningkat, menandakan bahwa warga aktif memantau. Ketiga, partisipasi dalam event sosialisasi selalu penuh, bahkan ada warga yang mengusulkan tema diskusi baru.

Sebelumnya, realisasi penerimaan pajak di Slawu hanya mencapai sekitar 60%. Setelah J-Mbako diluncurkan dengan pendekatan partisipatif, realisasi naik menjadi 85% dalam 8 bulan. Untuk memperkuat sistem, rencana penguatan reward sedang disusun, seperti pemberian poin bagi warga yang konsisten membayar pajak via J-Mbako, yang dapat ditukar dengan diskon tertentu. Selain itu, 'Duta J-Mbako' akan dibentuk dari perwakilan tiap RT untuk menjadi agen perubahan di tingkat komunitas. Lomba inovasi penggunaan J-Mbako juga direncanakan, seperti kategori 'Keluarga Teladan' untuk keluarga yang seluruh anggotanya sudah melek digital dalam pembayaran pajak.

C. *Interaction E-Government*

1. Peningkatan Kepatuhan dan Penerimaan Pajak

Merujuk pada upaya meningkatkan kesadaran, kemudahan, dan keteraturan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, serta optimalisasi pendapatan pajak melalui sistem digital (J-Mbako) yang terintegrasi. Tujuannya adalah mengurangi penghindaran pajak, meningkatkan efisiensi pemungutan pajak, dan memperkuat basis penerimaan negara dengan memanfaatkan teknologi seperti platform online, analisis data, dan otomatisasi proses.

Sejak diluncurkan dua tahun lalu, J-Mbako telah meningkatkan kepatuhan membayar pajak di Slawu secara signifikan. Dulu, realisasi pendapatan dari pajak hanya sekitar 55-60%, namun dalam kurun 1,5 tahun terakhir, rata-rata penerimaan pajak telah mencapai 85-90%. Kenaikan ini tidak lepas dari kemudahan akses dan transparansi sistem digital yang membuat warga lebih sadar dan tertib dalam membayar pajak. Aplikasi J-Mbako dirancang agar user-friendly dan dilengkapi dengan fitur pengingat otomatis. Setiap minggu, notifikasi tentang tenggat pembayaran dikirimkan kepada warga melalui WhatsApp atau SMS.

Warga dapat melihat langsung alokasi pajak mereka untuk program-program seperti perbaikan jalan atau drainase melalui aplikasi. Banyak warga yang sebelumnya menunda-nunda pembayaran pajak karena proses antrean yang ribet di kelurahan, kini merasa lebih terbantu dengan notifikasi yang langsung diterima di ponsel. Fitur diskon juga menjadi motivasi tambahan, bahkan beberapa warga memilih untuk membayar pajak setahun sekaligus agar mendapatkan potongan lebih besar.

Bagi warga yang belum aktif, tim kelurahan dan karang taruna mendatangi rumah mereka sambil membawa data realisasi pajak dan menunjukkan contoh nyata pembangunan di lingkungan mereka. Forum pengajian atau arisan warga juga dimanfaatkan untuk sosialisasi. Ketika warga melihat tetangganya mendapatkan manfaat langsung dari pajak, seperti jalan yang diperbaiki, mereka menjadi lebih tergerak untuk membayar pajak. Di beberapa RT, rapat kecil diadakan untuk menunjukkan bahwa 70% dana perbaikan pos kamling berasal dari pajak yang dibayarkan melalui J-Mbako. Hal ini berhasil meningkatkan kesadaran warga, dan kini 95% warga di RT tersebut telah aktif membayar pajak melalui aplikasi.

Penerimaan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) serta retribusi pasar mengalami kenaikan tertinggi. Penerimaan PBB naik 40% karena warga tidak lagi khawatir data mereka tidak tercatat, sementara retribusi pasar meningkat 35% berkat fitur pembayaran harian di aplikasi yang memudahkan pedagang. Kerja sama dengan dinas terkait juga dilakukan untuk memberikan sanksi administratif, seperti denda keterlambatan yang ditampilkan secara transparan di aplikasi. Namun, pendekatan utama tetap pada edukasi, bukan pemaksaan.

Banyak warga yang sebelumnya menunda-nunda pembayaran pajak, kini menjadi lebih patuh setelah menerima surat pemberitahuan melalui J-Mbako yang menjelaskan risiko denda dan manfaat pajak. Setiap bulan, laporan tentang penggunaan pajak untuk perbaikan jalan atau fasilitas umum dikirimkan kepada warga, sehingga mereka merasa kontribusinya berarti. Ke depannya, fitur e-SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) terintegrasi akan diperluas di J-Mbako agar wajib pajak dapat melaporkan penghasilan secara mandiri. Selain itu, sistem reward tiered sedang dirancang, di mana warga yang konsisten patuh akan mendapatkan akses prioritas ke layanan publik, seperti pengurusan surat izin atau bantuan sosial.

2. Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada upaya memperbaiki pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan publik yang berbasis digital, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu, efisien, dan puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Tujuannya adalah memastikan bahwa interaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui platform digital berjalan lancar, responsif, dan memenuhi harapan pengguna, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan pemerintah.

Fitur Riwayat Transaksi dan Notifikasi Real-Time menjadi fitur yang paling disukai oleh warga. Melalui fitur ini, semua pembayaran sejak awal dapat dilihat lengkap dengan tanggal dan nominalnya. Selain itu, notifikasi otomatis dikirimkan saat ada tenggat waktu atau diskon pembayaran, sehingga kesalahpahaman dapat diminimalkan dan kepercayaan masyarakat meningkat.

Berdasarkan survei kepuasan bulan lalu, 89% warga menilai J-Mbako memudahkan mereka. Jumlah pengaduan turun 70% sejak aplikasi diluncurkan. Indeks kepatuhan pajak di Slawu juga meningkat dari peringkat 10 ke peringkat 2 se-Kabupaten Jember. Untuk mempertahankan kepuasan pengguna, aplikasi terus diperbarui berdasarkan masukan warga. Contohnya, keluhan tentang bahasa teknis yang sulit diatasi dengan mengubah panduan menggunakan bahasa Jawa dan Indonesia sederhana.

Bagi warga yang tinggal di pinggiran Slawu dengan sinyal lemah, WiFi Corner disediakan di 5 titik strategis dan kerja sama dengan warung-warung dilakukan untuk menyediakan WiFi gratis khusus J-Mbako. Layanan call center juga aktif 24 jam untuk menangani keadaan darurat. Saat ini, fitur Pembayaran Multi-Manfaat sedang diuji coba, yang memungkinkan warga membayar pajak sekaligus donasi sosial melalui J-Mbako. Selain itu, rencana integrasi dengan aplikasi kesehatan dan pendidikan sedang dipersiapkan, seperti pemberian diskon puskesmas bagi warga yang patuh membayar pajak.

PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa program J-Mbako untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam perspektif E-government di Kabupaten Jember dapat diterapkan dengan menggunakan Teori World Bank dengan menggunakan beberapa dimensi diantaranya:

Informational E-government: Penyebaran data yang tepat dan dapat dipercaya, transparan, dan mudah dijangkau melalui platform digital. Interaction E-government: Penyediaan informasi satu arah, juga memungkinkan informasi dua arah antara pemerintah, bertujuan untuk mengurangi frekuensi kunjungan masyarakat ke kantor pelayanan serta mengurangi panggilan telepon yang masuk ke kantor pelayanan. Transactional E-government: Pemerintah tidak hanya menyediakan informasi atau interaksi satu arah, namun juga memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi secara online. Dengan menerapkan

beberapa dimensi tersebut program J-Mbako untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam perspektif E-government di Kabupaten Jember dapat lebih efektif sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada.

Saran

Untuk mengatasi kurangnya penelitian tentang Program J-Mbako untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Perspektif E-government di Kabupaten Jember, diperlukan langkah-langkah strategis dan kolaboratif. Pertama, pemerintah, perguruan tinggi, dan lembaga penelitian perlu bekerja sama untuk mempromosikan J-Mbako sebagai objek penelitian yang relevan. Pemerintah dapat membuka akses data terbuka terkait penerimaan PBB, tingkat partisipasi warga, dan evaluasi program, sementara perguruan tinggi dapat mengintegrasikan topik E-government ke dalam kurikulum dan memberikan insentif seperti hibah penelitian atau kompetisi skripsi. Kedua, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi topik yang lebih spesifik, seperti tingkat adopsi teknologi, faktor penghambat partisipasi warga, atau dampak J-Mbako terhadap transparansi pengelolaan PBB. Metode penelitian yang variatif, seperti kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta studi komparatif dengan program serupa di daerah lain, dapat digunakan untuk mendapatkan hasil yang komprehensif. Ketiga, objek penelitian (Program J-Mbako) perlu terus dievaluasi dan ditingkatkan, misalnya dengan menambahkan fitur multi-language support, meningkatkan literasi digital warga, dan membangun sistem reward untuk meningkatkan partisipasi. Publikasi hasil penelitian di jurnal ilmiah atau media lokal juga penting untuk meningkatkan visibilitas dan mendorong penelitian lanjutan. Dengan langkah-langkah ini, penelitian tentang J-Mbako dapat berkembang, memberikan kontribusi ilmiah yang bermakna, dan mendukung perbaikan berkelanjutan dalam implementasi E-government di Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifia Rohma, S. Z. (2024). PENGARUH APLIKASI J-MBAKO (JEMBER MBAYAR PAJAK ONLINE) TERHADAP KEMUDAHAN PEMBAYARAN DAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN JEMBER. *Jurnal Ilmu Sosial*.
- Assidiq, M., & Qashlim, A. (2015). *Desain Multimedia Based Learning Untuk Media Pembelajaran MYOB Accounting 15* (Vol. 1, Issue 2).
- Dian Kurniati. (2023, December 3). *Mudahkan Wajib Pajak Bayar PBB-P2, Pemda Luncurkan Easy Tax Payment*. DDTN NEWS.
- A Hasibuan, Zainal; Harry, B. S. (2005). Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi Indonesia, May 2005*, 42–48.
- Akmal, D. U., Fitriansyah, H., & Ramadhan, F. A. (2023). Reformasi Hukum Pertanahan: Perlindungan Hukum Hak Atas Tanah Terhadap Pengalihan Hak Secara Melawan Hukum (Land Law Reform: Legal Protection of Land Rights against Unlawful Transfer of Right). *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan*, 14(2). <https://doi.org/10.22212/jnh.v14i2.3964>
- Elfito, F. A., Zidane, M. R. D., Gladys Marsha Brata, Kevin Ginaldo, Rayhan Cahya Nugraha, Wahyudin, C., & Euis Salbiah. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1286–1294. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11717>
- Fidiyanti, S. N., & Fanida, E. H. (2008). PENERAPAN PEMBAYARAN ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (e-PBB) OLEH DINAS PENDAPATAN DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN. *Administrasi Negara*, 2002, 1–12.
- Nurdin, A. H. M. (2018). MENUJU PEMERINTAHAN TERBUKA (OPEN GOVERNMENT) MELALUI PENERAPAN E GOVERNMENT. *Manajemen Pemerintahan*, 5, 1–17.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Rachmad Gesah Mukti Prabowo, SE. Ak, M. (2014). Analisis Pemenuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Untuk Meningkatkan Penerimaan Sektor Pajak. *Jurnal Benevit*, 1(1), 103–120.
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Inovasi Penelitian*, 75(17), 399–405.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Subkhi Mahmasani. (2020). *View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk*. 9(1), 274–282.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Kominfo. (n.d.). *E-Government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektifitas Pelayanan Publik*. Kominfo Ngawi.
- M. SUFRIYADI. (2014). *ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI RIAU DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN PEKANBARU SELATAN*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook 3rd Edition*. In *Sage Publication*.
- Nadya Amalia Farahgusti. (2023). *Inovasi Metode Pelayanan Pajak Daerah Melalui J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Di Kabupaten Jember*.
- Sahara, S., Ananda Azwar, S., & Rakhmah, N. H. (n.d.). *PELATIHAN MENGGALI IDE BISNIS DAN DESAIN LOGO PRODUK AGAR DAPAT BERSAING DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 BAGI MASYARAKAT DESA PANTAI SEDERHANA PROVINSI JAWA BARAT* (Vol. 05, Issue 02).
- Sandra. (2021, June 15). *Mengenal Apa Itu Pajak Bumi dan Bangunan*. Pajakku.
- Sapto Andika Candra. (2022, February 20). *Genjot PAD, Pemkab Luncurkan Aplikasi Pembayaran Pajak Online J-Mbako*. DDTC NEWS.
- Slamet Hadi Purnomo. (2025, March 10). *pemkab jember luncurkan j-mbako untuk bayar semua pajak secara daring*.