Implementasi Sistem Informasi Terpadu dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di UPTD Kuta Utara Badung

Ida Ayu Diah Paramitha[1*] , Putu Indah Dianti Putri[2]
[1]Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional
[2]Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional
email: diahparamitha13@gmail.com

Abstract

Effective and efficient public services are an indicator of government success, especially in the process of issuing the Rural and Urban Land and Building Tax Clearance Certificate (SKL) (PBB-P2) at UPTD North Kuta, Badung. However, North Kuta UPTD faces various obstacles such as limited information systems, procedures that are not yet standardized, and other technical obstacles. Field Work Practices (PKL) carried out in the period 10 June to 9 August 2024 aim to identify and overcome these obstacles through the implementation of an integrated information system. This research analyzes the condition of public services, implementation methods, and the results of the integrated information system. The results show an increase in service efficiency, data accuracy, and service user satisfaction. It is recommended that North Kuta UPTD continue to improve information technology, provide ongoing training, and develop consistent SOPs. For universities, it is recommended to adapt the curriculum to the needs of the world of work, strengthen the PKL program, and focus on developing students' soft skills. Through the implementation of an integrated information system, it is hoped that public services at UPTD North Kuta can be more optimal and efficient.

Keywords: *Public Services, Integrated Information System, SKL PBB-P2, Service Efficiency*

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintahan, terutama dalam proses penerbitan Surat Keterangan Lunas (SKL) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPTD Kuta Utara, Badung. Namun, UPTD Kuta Utara menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sistem informasi, prosedur yang belum terstandardisasi, serta kendala teknis lainnya. Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan pada periode 10 Juni hingga 9 Agustus 2024 bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala tersebut melalui implementasi sistem informasi terpadu. Penelitian ini menganalisis kondisi pelayanan publik, metode pelaksanaan implementasi, serta hasil ketercapaian dari sistem informasi terpadu. Hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan, akurasi data, dan kepuasan pengguna layanan. Disarankan agar UPTD Kuta Utara terus meningkatkan teknologi informasi, menyediakan pelatihan berkelanjutan, dan menyusun SOP yang konsisten. Bagi perguruan tinggi, disarankan untuk menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, memperkuat program PKL, dan fokus pada pengembangan soft skills mahasiswa. Melalui implementasi sistem informasi terpadu, diharapkan pelayanan publik di UPTD Kuta Utara dapat lebih optimal dan efisien

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Sistem Informasi Terpadu, SKL PBB-P2, Efisiensi Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pemerintahan dalam melayani masyarakat. Di Kabupaten Badung, salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah penerbitan Surat Keterangan Lunas Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. SKL PBB-P2 adalah dokumen resmi yang menyatakan bahwa wajib pajak telah melunasi kewajiban pajak atas bumi dan

bangunan yang dimilikinya. Di era digitalisasi ini, penting bagi instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pelayanan yang optimal merupakan salah satu kunci utama dalam mendukung kelancaran administrasi perpajakan di suatu daerah. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah salah satu sumber pendapatan asli daerah yang signifikan, sehingga efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaannya menjadi sangat penting.

Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dan prosedur yang lebih terstandardisasi diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang ada dalam proses pencetakan SKL PBB-P2. Dengan demikian, UPTD Kuta Utara dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat dan memuaskan bagi masyarakat.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai kendala tersebut. Melalui kegiatan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi inovatif untuk mempercepat proses pencetakan, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki sistem pengarsipan dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan berbagai aspek dalam inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan pajak dalam pencetakan SPPT PBB P-2 masih kurang efektif, terutama pada indikator kerumitan menurut teori Everett M. Rogers [1]. Prosedur terkait PBB-P2, seperti klasifikasi NJOP dan pendaftaran, masih dilakukan secara manual, dan merekomendasikan digitalisasi serta pemutakhiran data wajib pajak [2]. Menyoroti penggunaan teknologi oleh BAPENDA Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi masih perlu memaksimalkan aplikasi E-PBB [3]. Menunjukkan bahwa inovasi Channel Pembayaran Pajak Elektronik (CANTIK) di Kabupaten Tabalong sudah baik untuk pelayanan PBB-P2 [4].

Mengidentifikasi penerapan optimal konsep New Public Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (Maypiyani dkk. 2024). Mencatat bahwa inovasi Bapenda Kota Bogor memberikan keuntungan relatif dalam pemungutan PBB dan penggunaan SPPT elektronik [5]. Mengamati bahwa E-SPPT PBB di BPPKAD Kota Probolinggo sesuai dengan Teori Implementasi Kebijakan Publik Edward III [6]. Menunjukkan bahwa inovasi PBB online di Surabaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Selavia 2019). Mencatat tujuh inovasi di DPMPTSP Kabupaten Gresik yang menguntungkan dan menjadi contoh bagi daerah lain [7].

Menekankan pentingnya pelayanan publik mengikuti perkembangan teknologi (Nurtivanny & Nurhayati 2023). Mengidentifikasi kendala dalam pelayanan publik di Kota Malang, seperti sumber daya manusia yang rendah dan infrastruktur yang kurang memadai [8]. Menunjukkan efektivitas aplikasi pelayanan pajak dalam hal efisiensi waktu dan transparansi transaksi [9]. Menemukan bahwa standar pelayanan di Kelurahan Bongkaran sudah baik, dan inovasi jemput bola administrasi kependudukan berdampak positif bagi Masyarakat (Putri 2023). Mencatat bahwa pelayanan e-KTP di Kota Mojokerto memberikan kepuasan kepada Masyarakat [10]. Menunjukkan bahwa kelas perahu sebagai inovasi pelayanan pendidikan bermanfaat dan sesuai dengan harapan public [11].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan kegiatan pengabdian masyarakat dengan pendekatan pendampingan melalui implementasi sistem informasi terpadu dalam optimalisasi pelayanan publik di UPTD Kuta Utara Badung.

https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i3.7640

METODE PENGABDIAN

Metode pengabdian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada UPTD Kuta Utara Badung melalui bentuk pendampingan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis implenetasi sistem informasi terpadu untuk mendorong pengoptimalisasian halaman. Kegiatan pengabdian masyarakat ini akan melibatkan wawancara mendalam dengan UPTD Kuta Utara Badung. Selain itu, observasi langsung terhadap sistem pelayanan, serta pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif terkait inovasi pelayanan publik.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada periode 10 Juni hingga 9 Agustus 2024 bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala tersebut melalui implementasi sistem informasi terpadu. Metode pelaksanaan kegiatan terdiri dari beberapa tahap, meliputi tahap observasi,tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

Pendekatan triangulasi akan digunakan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, dengan mem-bandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana dampak dari Sistem Informasi Terpadu dapat mengoptimalisasi pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

Proses pencetakan Surat Keterangan lunas (SKL) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPTD Kuta Utara Badung menghadapi beberapa permasalahan yang mempengaruhi efisiensi san efektivitas pelayanan publik. Berikut adalah analisis permasalahan yang diidentifikasi.

a. Proses Manual dan Kurang Terintegrasi
   Sebagian besar proses pencetakan SKL PBB-P2 masih dilakukan secara manual, mulai dari pengisian data hingga verifikasi. Hal ini menyebabkan penundaan dalam pelayanan karena petugas harus melakukan banyak tugas administratif yang memakan waktu. Proses manual ini meningkatkan risiko kesalahan manusia, seperti kesalahan dalam input data atau verifikasi, yang dapat mengakibatkan keterlambatan dalam penerbitan SKL dan ketidakpuasan masyarakat.
b. Keterbatasan Teknologi Informasi
   UPTD Kuta Utara belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pencetakan SKL. Sistem yang ada saat ini tidak mendukung integrasi data secara optimal, sehingga informasi yang dibutuhkan seringkali tersebar di berbagai bagian dan tidak tersentralisasi. Keterbatasan ini menyebabkan lambatnya akses terhadap data dan informasi yang relevan, memperlambat proses pengambilan keputusan dan menurunkan kualitas pelayanan.
c. Kurangnya Pelatihan dan Sumber Daya Manusia (SDM)
   Petugas yang terlibat dalam proses pencetakan SKL seringkali tidak mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai penggunaan sistem informasi dan teknologi yang tersedia. Selain itu, keterbatasan jumlah SDM juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kekurangan pelatihan dan SDM ini berujung pada kurangnya pemahaman tentang bagaimana memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, sehingga proses pelayanan tetap lambat dan tidak optimal.
d. Keterbatasan Infrastruktur
   Infrastruktur yang mendukung sistem informasi di UPTD Kuta Utara masih terbatas. Keterbatasan ini mencakup perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan internet yang kurang memadai

untuk mendukung pelayanan publik yang cepat dan efisien. Keterbatasan infrastruktur ini menyebabkan sering terjadinya gangguan atau keterlambatan dalam proses pencetakan SKL, yang berimbas pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Kurangnya Standarisasi Proses
Proses pencetakan SKL PBB-P2 belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten. Hal ini menyebabkan variasi dalam cara kerja petugas, yang dapat mengakibatkan inkonsistensi dalam pelayanan. Tanpa SOP yang jelas, sulit untuk memastikan bahwa semua petugas bekerja dengan cara yang efisien dan efektif. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam waktu penyelesaian dan kualitas hasil yang diterima oleh masyarakat.

Dengan mengidentifikasi permasalahan di atas, langkah-langkah perbaikan dan optimalisasi melalui implementasi sistem informasi terpadu dapat direncanakan dengan lebih tepat dan terarah. Implementasi sistem yang baik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di UPTD Kuta Utara Badung.

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan beberapa tahapan diantaranya yaitu observasi, persiapan, pelaksanaan dan evaluasi.

Gambar 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan

1. Tahap Observasi
   a. Persiapan
   Persiapan dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting dari sistem pelayanan publik yang ada di UPTD Kuta Utara Badung. Ini melibatkan pengamatan langsung terhadap proses kerja, infrastruktur yang ada, serta sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan.
   b. Wawancara
   Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti pegawai UPTD, pimpinan, dan pengguna layanan. Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami kebutuhan, kendala yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap sistem informasi terpadu yang akan diimplementasikan.
2. Tahap Pelaksanaan
   a. Penyiapan Materi atau Acuan Kerja
   Pada tahap ini, dilakukan penyusunan dokumen acuan kerja yang akan digunakan dalam pelaksanaan implementasi sistem informasi. Dokumen ini mencakup panduan penggunaan sistem, prosedur kerja, dan skenario uji coba.

Gambar 2. Penyiapan materi atau acuan kerja

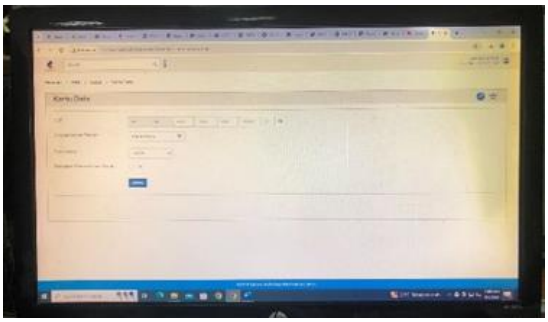
   b. Pengumpulan Data
   Data yang diperlukan untuk implementasi sistem dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti data demografi, data pelayanan sebelumnya, dan data teknis lainnya. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem yang diimplementasikan memiliki basis data yang lengkap dan akurat.
   c. Pendampingan Penggunaan Sistem Smartgov

https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i3.7640

p-ISSN : 2550-0198
e-ISSN : 2745-3782

Pendampingan dilakukan untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan benar.

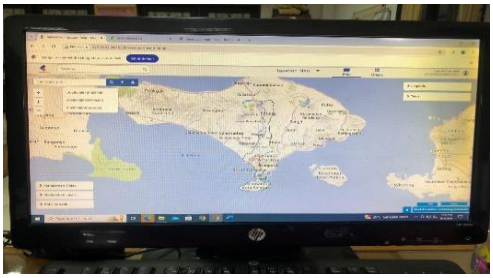
Gambar 3. Pendampingan penggunaan sistem Smartgov



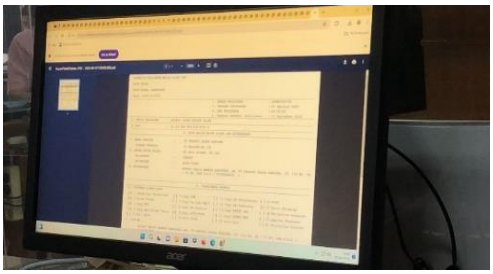
Gambar 4. Tampilan website Smartgov

Tahapan pendampingan ini meliputi:

a) Pencarian Peta
   Melatih pengguna untuk mencari dan menavigasi peta dalam sistem.
b) Cek Mutasi Pembayaran
   Melatih pengguna dalam melakukan pengecekan mutasi pembayaran.
c) Proses Pembuatan SKL
   Melatih pengguna dalam membuat Surat Keterangan Lainnya (SKL) melalui sistem.
d) Penerbitan SKL
   Melatih pengguna dalam proses penerbitan SKL yang telah dibuat.
e) Pengesahan
   Melatih pengguna dalam melakukan pengesahan dokumen melalui sistem.
f) Survei Lokasi atau Cek Lapangan
   Melatih pengguna dalam melakukan Survei Lokasi atau Cek Lapangan dan memasukkan hasilnya ke dalam sistem.



Gambar 5. Pengecekan peta wajib pajak



Gambar 6. Pengecekan mutasi wajib pajak

Gambar 7. Pembuatan SKL wajb pajak

Gambar 8. Penerbitan SKL wajib pajak

Gambar 9. Pengesahan SKL wajib pajak

Gambar 10. Pengecekan lokasi

3. Tahap Akhir
   a. Monitoring dan Evaluasi
      Setelah sistem diimplementasikan, dilakukan monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Monitoring dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan optimal. Evaluasi dilakukan untuk menilai keberhasilan implementasi sistem dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Solusi Permasalahan

Melalui sistem informasi terpadu (Smartgov), berikut adalah beberapa solusi yang dapat diimplementasikan :

1. Optimalisasi Alur Kerja Sistem
   a. Otomatisasi Proses
      Menggunakan fitur otomatisasi dalam sistem Smartgov untuk mengurangi intervensi manual dalam proses pencetakan SKL. Proses seperti verifikasi data, pengecekan persyaratan, dan persetujuan dapat diotomatisasi untuk mempercepat alur kerja.
   b. Penyederhanaan Prosedur
      Menyederhanakan prosedur pencetakan SKL dengan mengurangi jumlah langkah yang tidak perlu dan memastikan setiap langkah memiliki nilai tambah yang jelas dalam proses.
2. Peningkatan Infrastruktur Teknologi
   a. Peningkatan Kapasitas Server
      Memastikan bahwa server yang digunakan untuk menjalankan sistem Smartgov memiliki kapasitas yang cukup untuk menangani jumlah pengguna dan data yang besar, terutama pada jam-jam sibuk.
   b. Pemeliharaan Rutin
      Melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat keras dan perangkat lunak untuk memastikan sistem berjalan dengan lancar dan mengurangi risiko downtime yang dapat menghambat proses pencetakan SKL.
3. Pelatihan dan Pengembangan SDM
   a. Pelatihan Berkala
      Menyediakan pelatihan berkala untuk pegawai yang bertanggung jawab dalam pencetakan SKL agar mereka selalu up-to-date dengan

https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i3.7640

fitur-fitur terbaru dalam sistem Smartgov dan dapat mengoperasikannya dengan efisien.

b. Pendampingan Teknis
Menyediakan pendampingan teknis yang siap membantu jika terjadi masalah dalam penggunaan sistem, sehingga permasalahan dapat segera diatasi tanpa mengganggu alur kerja.

4. Integrasi dengan Sistem Lain
   a. Integrasi Data
   Mengintegrasikan sistem Smartgov dengan sistem informasi lain yang relevan, seperti sistem kependudukan atau sistem keuangan, untuk memastikan data yang digunakan dalam pencetakan SKL selalu terbaru dan akurat.
   b. Interoperabilitas
   Memastikan bahwa sistem Smartgov dapat berkomunikasi dengan sistem lain secara efisien untuk mengurangi duplikasi data dan pekerjaan.
5. Pengembangan Fitur Khusus
   a. Dashboard Monitoring
   Mengembangkan dashboard monitoring dalam sistem Smartgov yang memungkinkan pengawasan real-time terhadap status proses pencetakan SKL, sehingga masalah dapat segera diidentifikasi dan diatasi.
   b. Notifikasi Otomatis
   Menambahkan fitur notifikasi otomatis yang menginformasikan pengguna tentang status permohonan SKL mereka, sehingga mengurangi kebutuhan untuk menanyakan status secara manual.
6. Peningkatan User Experience (UX)
   a. Antarmuka yang Ramah Pengguna
   Mendesain antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga meminimalisir kesalahan pengguna dan mempercepat proses pencetakan SKL.
   b. Feedback Pengguna
   Mengumpulkan feedback dari pengguna untuk mengetahui area mana yang masih memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan perbaikan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
7. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan
   a. Monitoring dan Evaluasi Berkala
   Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap proses pencetakan SKL untuk mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa setiap solusi yang diimplementasikan berjalan efektif.
   b. Pengembangan Berkelanjutan
   Mengembangkan sistem Smartgov secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dan feedback dari pengguna untuk memastikan bahwa sistem selalu relevan dengan kebutuhan dan dapat beradaptasi dengan perubahan.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, diharapkan efektivitas dan efisiensi dalam pencetakan SKL dapat meningkat secara signifikan, sehingga pelayanan publik di UPTD Kuta Utara Badung menjadi lebih optimal.

Hasil Ketercapaian Kegiatan

Berikut adalah hasil ketercapaian yang diidentifikasi:

1. Peningkatan Efisiensi Pelayanan
   Implementasi Sistem Informasi Terpadu telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik di UPTD Kuta Utara Badung. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien. Misalnya, proses pembuatan dan penerbitan SKL yang sebelumnya memerlukan beberapa hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam.
2. Akurasi dan Integrasi Data yang Lebih Baik
   Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, data yang digunakan dalam

berbagai proses pelayanan menjadi lebih akurat dan dapat diakses secara real-time. Hal ini mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh data yang tidak konsisten atau tidak lengkap. Selain itu, integrasi data dari berbagai sumber memungkinkan proses pelayanan yang lebih lancar dan terkoordinasi.

3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas
   Sistem Informasi Terpadu juga telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Setiap tahapan proses pelayanan dapat dilacak dan diaudit, sehingga mengurangi peluang terjadinya kecurangan atau penyalahgunaan wewenang. Pengguna layanan juga dapat memantau status permohonan mereka secara online, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap UPTD.
4. Kemudahan Akses dan Penggunaan
   Implementasi sistem ini telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pengguna dapat mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor UPTD. Pendampingan penggunaan sistem yang dilakukan selama tahap pelaksanaan juga memastikan bahwa pegawai UPTD dapat mengoperasikan sistem dengan baik, sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih optimal.
5. Pengurangan Beban Administratif
   Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, banyak tugas administratif yang sebelumnya harus dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara otomatis. Hal ini mengurangi beban kerja pegawai dan memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi pelayanan publik.
6. Peningkatan Kepuasan Pengguna Layanan
   Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan meningkat setelah implementasi sistem informasi terpadu. Masyarakat merasa lebih puas dengan kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan yang diberikan. Hal ini juga tercermin dalam peningkatan jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan online yang disediakan oleh UPTD.
7. Kemampuan Adaptasi dan Pengembangan Sistem
   Sistem Informasi Terpadu yang diimplementasikan memiliki kemampuan untuk terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang. Hal ini memungkinkan UPTD untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik seiring dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi Sistem Informasi Terpadu di UPTD Kuta Utara Badung telah berhasil mencapai tujuan utama yaitu mengoptimalkan pelayanan publik. Hasil-hasil yang dicapai menunjukkan peningkatan signifikan dalam berbagai aspek pelayanan, yang pada akhirnya memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

SIMPULAN

Metode pelaksanaan kegiatan melibatkan tahap observasi melalui pengamatan langsung dan wawancara, tahap pelaksanaan dengan penyusunan dokumen acuan kerja, pengumpulan data, dan pendampingan penggunaan sistem Smartgov, serta tahap akhir dengan monitoring dan evaluasi untuk memastikan sistem berjalan sesuai yang diharapkan.

Hasil ketercapaian kegiatan menunjukkan peningkatan efisiensi pelayanan, akurasi dan integrasi data yang lebih baik, peningkatan transparansi dan

https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i3.7640

akuntabilitas, kemudahan akses dan penggunaan, pengurangan beban administratif, peningkatan kepuasan pengguna layanan, dan kemampuan adaptasi serta pengembangan sistem.

Beberapa solusi yang diimplementasikan meliputi optimalisasi alur kerja sistem melalui otomatisasi proses dan penyederhanaan prosedur, peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM, integrasi dengan sistem lain, pengembangan fitur khusus, peningkatan user experience , serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Melalui solusi yang diterapkan, berbagai permasalahan yang ada dapat diatasi sehingga pelayanan publik menjadi lebih optimal dan kepuasan masyarakat meningkat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada UPTD Kuta Utara, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung atas kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat dalam rangka Praktek Kerja Lapangan. Dukungan dan bimbingan yang diberikan sangat berarti dalam mendukung keberhasilan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] T. Ainun, A. Suherman, and Machrunnisa, “Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pencetakan SPPT PBB-P2 Melalui Aplikasi Si Cepot di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang,” vol. 10, no. 5, pp. 870–878, 2024.

[2] H. Alhadar, B. La Suhu, M. Wance, and V. Noviyanti, “Jurnal Government of Archipelago Jurnal Government of Archipelago,” vol. I, no. September, 2020.

[3] A. Rahmadanita and P. P. C. Dowa, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta,” *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 2, pp. 51–69, 2021, doi: 10.33701/jtkp.v3i2.2311.

[4] R. Hardani and Syahrani, “Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Channel Pembayaran Pajak Elektronik (CANTIK) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong,” vol. 6, pp. 485–499, 2023.

[5] F. A. Elfito *et al.*, “Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Online,” *Karimah Tauhid*, vol. 3, no. 2, pp. 1286–1294, 2024, doi: 10.30997/karimahtauhid.v3i2.11717 .

[6] N. B. Marwiyah, S., Puspitarini, R. C., & Anggara, “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan di BPPKAD Kota Probolinggo,” *Ulul Albab Maj. Univ. Muhammadiyah Mataram*, vol. 27, no. 2, pp. 41–60, 2024.

[7] M. Maulana, “Inovasi Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik (Bagian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu),” vol. 3, no. 3, pp. 1–23, 2023.

[8] I. Mahsunah and D. Supriyanto, “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep),” *J. Respon Publik*, vol. 17, no. 12, pp. 66–73, 2023.

[9] I. Pemerintahan, U. Bale, T. Wulandari, A. Rahmawati, and M. Maemunah, “Inovasi pelayanan pajak daerah melalui e-sptpd pada bpkad kota yogyakarta 1,” vol. 8, 2024.

[10] Ismail, H. Irianto, and R. Arizar, “Inovasi Pelayanan Publik Satu Atap Graha Mojokerto Service City (

Studi Kasus Di Dispenduk Capil Kota Mojokerto),” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 1, pp. 9379–9393, 2024.

[11] D. Sari, “Analisis Inovasi Pelayanan Publik ‘Kelas Perahu’ Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan,” *SAP (Susunan Artik. Pendidikan)*, vol. 3, no. 3, 2019, doi: 10.30998/sap.v3i3.3596.

[12] N. P. W. Windriani, P. I. D. Putri, and I. P. P. Wiraatmaja, “Pendampingan Pengolahan Data Pribadi Pelanggan Terkait Perlindungan Hukum pada Perumda Air Minum Tirta Sewakadarma Denpasar,” *J. Pengabdi. UntukMu NegeRI*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2023, doi: 10.37859/jpumri.v7i1.4028.

https://doi.org/10.37859/jpumri.v8i3.7640