



MANUAL BOOK

e-PAD

Elektronifikasi Pajak Daerah

Digitalisasi

Data

Layanan Publik



e-PAD dalam Satu Layar

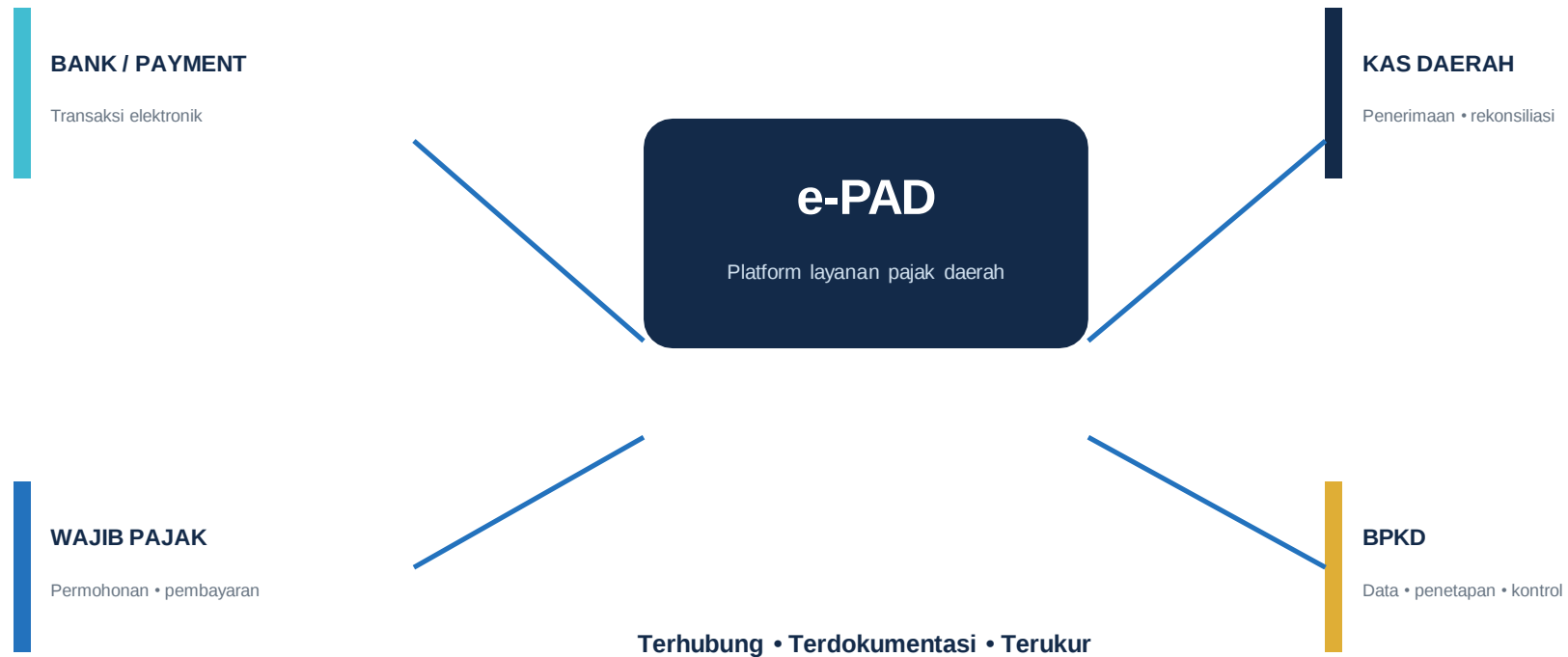
Transformasi proses pajak daerah dari manual menjadi terintegrasi



Tujuan utama: pelayanan lebih mudah • proses lebih transparan • penerimaan lebih terukur

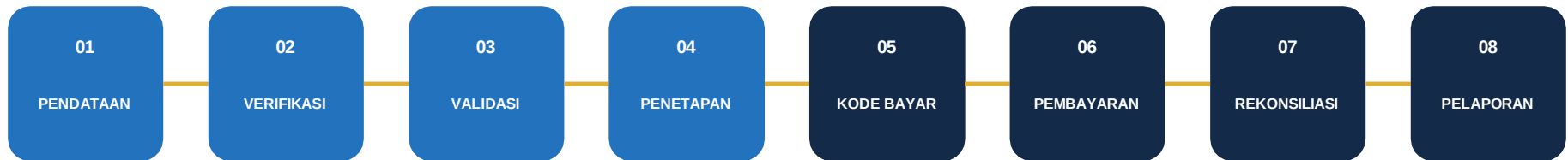
Ekosistem e-PAD

Aktor dan sistem yang terhubung dalam satu alur layanan



Perjalanan Layanan e-PAD

Delapan tahap utama dari data sampai pelaporan



INPUT

Identitas • objek • dokumen

PROSES

Validasi • penetapan • pembayaran

OUTPUT

Data & laporan

Format Input → Aktivitas → Output

SOP Ringkas

01 Pendataan

AKTIVITAS

Identitas & objek

OUTPUT • Data terekam

02 Verifikasi

AKTIVITAS

Dokumen

OUTPUT • Data terverifikasi

03 Validasi

AKTIVITAS

Uji kesesuaian

OUTPUT • Data valid

04 Penetapan

AKTIVITAS

Hitung/tetapkan

OUTPUT •
Ketetapan

05 Kode Bayar

AKTIVITAS

Generate kode

OUTPUT • Kode pembayaran

06 Pembayaran

AKTIVITAS

Transaksi elektronik

OUTPUT • Bukti transaksi

07 Rekonsiliasi

AKTIVITAS

Pencocokan

OUTPUT • Terkonfirmasi

08 Pelaporan

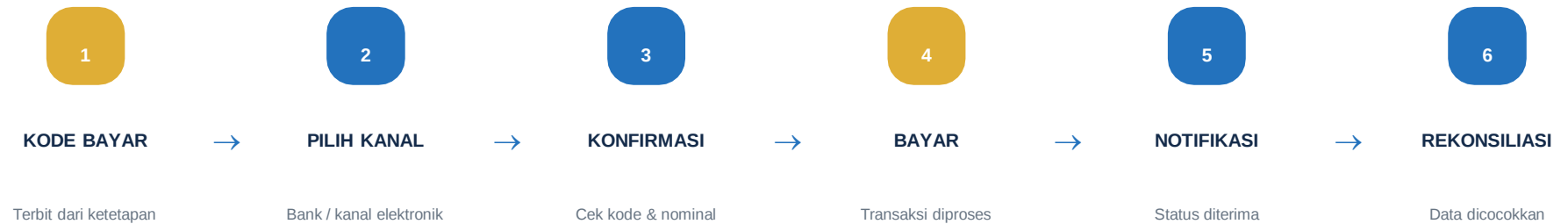
AKTIVITAS

Dashboard/laporan

OUTPUT •
Laporan

Pembayaran Elektronik

Pengalaman pembayaran yang sederhana dan dapat ditelusuri



KONTROL: setiap transaksi memiliki identitas dan jejak rekonsiliasi

Dashboard Kinerja

Contoh indikator yang dapat dipantau secara berkala

01

TRANSAKSI

Jumlah transaksi elektronik

Bulanan

02

PENERIMAAN

Nilai penerimaan elektronik

Bulanan

03

SUCCESS RATE

Transaksi berhasil
÷ total

Bulanan

04

WAKTU LAYANAN

Durasi proses layanan

Bulanan

05

PENGADUAN

Pengaduan terselesaikan

Bulanan

06

KEPUASAN

Hasil survei
pengguna

Triwulanan

Troubleshooting Cepat

Langkah pertama saat terjadi gangguan layanan

Aplikasi tidak dapat diakses

Cek jaringan → refresh → re-login

ADMIN

Kode bayar tidak muncul

Cek status penetapan & data

OPERATOR

Sudah bayar, belum tercatat

Cek bukti & nomor transaksi

ADMIN + MITRA

Transaksi gagal

Cek kanal & simpan bukti

MITRA

Data wajib pajak salah

Cek dokumen → koreksi

OPERATOR

Dashboard tidak diperbarui

Cek sinkronisasi → teknis

TEKNIS

Checklist Kesiapan Operasional

Pastikan layanan siap sebelum digunakan

✓ Jaringan & aplikasi dapat diakses

✓ Akun operator aktif

✓ Data wajib pajak tersedia

✓ Penetapan berjalan normal

✓ Kode pembayaran dapat diterbitkan

✓ Kanal pembayaran tersedia

✓ Data transaksi diterima

✓ Rekonsiliasi berjalan

✓ Dashboard diperbarui

✓ Saluran pengaduan tersedia

Tanggal: _____ Petugas: _____ Paraf: _____

Manfaat & Dampak

Empat hasil yang ingin diperkuat melalui e-PAD

1

PELAYANAN

Lebih cepat • mudah • terdokumentasi

2

TRANSPARANSI

Data dan transaksi lebih mudah ditelusuri

3

PENERIMAAN

Monitoring penerimaan lebih terukur

4

TATA KELOLA

Rekonsiliasi dan pelaporan lebih sistematis

Digitalisasi bukan sekadar aplikasi — tetapi perubahan cara kerja dan kualitas pelayanan.