

**INOVASI PELAYANAN E-SPTPD
(SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK)
DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH
KOTA SURABAYA**

Sri Bintang Annisa'ul Choiriyah

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: bintangb58@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: efanida@yahoo.com

Abstrak

e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) merupakan inovasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kebocoran pajak daerah dan memberikan kemudahan wajib pajak dalam pelaporan pajak daerah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang terdiri dari *Leadership*, *Management/Organization*, *Risk Management*, *Human Capital*, dan *Technology*. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, antara lain pengumpulan data, reduksi data atau pengolahan data, penyajian data serta pemaparan dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) sudah berjalan dengan baik meskipun dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala, namun sudah dapat terselesaikan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis yang menggunakan faktor keberhasilan inovasi antara lain, faktor *Leadership* yang dipegang oleh penanggung jawab inovasi pelayanan e-SPTPD telah menunjukkan peran, tanggung jawab serta komitmen dengan baik. Faktor *Management/Organization* terkait dengan strategi kebijakan dan peningkatan jaringan juga telah dilakukan dengan baik. Faktor *Risk Management* menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam sulitnya merubah kebiasaan wajib pajak untuk beralih ke sistem elektronik serta kendala dalam pelaksanaan teknis. Faktor *Human Capital* menunjukkan bahwa tidak adanya pelatihan khusus untuk para staf terkait dengan e-SPTPD. Faktor *Technology* menunjukkan bahwa perangkat teknologi yang digunakan masih berupa *website* namun telah dikembangkan dengan adanya fitur *live chat* dan *barcode*.

Kata Kunci: Pajak Daerah, Inovasi, e-SPTPD

Abstract

e-SPTPD (Electronic-Based of Regional Tax Return) is an innovation of Financial Management Agencies and Regional Taxes of Surabaya that aims to prevent the occurrence of regional tax leakage and make to provide taxpayer ease in reporting regional taxes. The type of research is descriptive research with qualitative approach. Whereas the focus of the research is using the success innovation factors theory according to Cook, Matthews and Irwin consisting of *Leadership*, *Management / Organization*, *Risk Management*, *Human Capital*, and *Technology*. The collecting data techniques are interview technique, observation, and documentation analyzed using data analysis technique by Miles and Huberman, that is data collection, data reduction or data processing, data presentation and exposure and conclusion. The results of this research indicates that the innovation of e-SPTPD service (Electronic-Based of Regional Tax Return) has run well although in its implementation there are some constraints, but it has been solved already. It is proved by the analysis results using success innovation factors theory, for instances, the *Leadership* factor held by the responsible innovation service of e-SPTPD has shown the role, responsibility and commitment well. *Management/Organization* factors related of policy strategy and network improvement have also been done well. *Risk Management* Factor shows that there are still obstacles in the difficulty of changing taxpayers habits to move to electronic systems and obstacles in technical implementation. The *Human Capital* Factor shows that there is no special training for staff associated with e-SPTPD. Factor *Technology* shows that the technology device is still using a *website* but has been developed with the feature *live chat* and *barcode*.

Keywords : Regional Tax, Innovation, e-SPTPD.

PENDAHULUAN

Era reformasi merupakan harapan baru bagi pemerintahan untuk menjadi lebih baik yang diperkuat dengan otonomi daerah sebagai wujud pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur daerahnya sendiri sesuai dengan potensi yang dimiliki. Pemerintah daerah sebagai pengelola daerah sudah barang tentu akan membutuhkan biaya yang besar dalam proses pengelolaan daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang diwujudkan melalui pelayanan publik. Biaya yang digunakan dalam mengelola daerah pun sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyebutkan rincian sumber pendapatan daerah yang terdiri atas:

1. Pendapatan Asli Daerah, meliputi:
 - a. Pajak daerah;
 - b. Restribusi daerah;
 - c. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - d. Pendapatan lai-lain yang sah.
2. Pendapatan Tansfer, meliputi:
 - a. Transfer Pemerintah Pusat
 - 1) Dana Perimbangan;
 - 2) Dana Otonomi Khusus;
 - 3) Dana Keistimewaan;
 - 4) Dana Desa.
 - b. Transfer Antar-Daerah terdiri atas:
 - 1) Pendataan bagi hasil;
 - 2) Bantuan keuangan.

Dari beberapa komponen pendapatan tersebut, Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan bukti nyata dari pelaksanaan otonomi daerah dimana sumber pendapatan tersebut dikelola oleh pemerintah daerah dan mampu memberikan kontribusi yang dapat digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan daerah. Selain itu, Koswara (dalam Ismanudin, 2011:3) menyatakan bahwa:

“ciri utama untuk menunjukkan suatu daerah otonom mampu berotonomi, yaitu terletak kemampuan keuangan daerah yang artinya daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri mengelola, dan menggunakan keuangan yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya”.

Salah satu sektor terbesar yang masih mampu digali dan memberikan kontribusi lebih terhadap Pendapat Asli Daerah (PAD) adalah sektor pajak. Menurut Siahaan (dalam Renaldo, 2016:20), pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Akan tetapi, pajak merupakan unsur yang krusial sehingga rawan terjadi kebocoran.

Menurut pengamat perpajakan, Darussalam, terdapat empat faktor yang menyebabkan kebocoran penerimaan pajak, yaitu *pertama* masih tingginya ekonomi informal Indonesia yang mencapai 17-19 persen dari Produk Domestik Bruto (PDB) pada tahun 1999-2007. *Kedua*, adanya kompetisi pajak antarnegara dalam mendatangkan investasi. *Ketiga*, masih banyaknya masyarakat yang masih menyembunyikan harta-harta sehingga tidak dikenakan pajak. Keempat, adanya praktik pengalihan laba yang menggerus penerimaan pajak.

(<http://www.republika.co.id>, diakses pada 26 April 2017)

Faktor-faktor tersebut tentunya patut untuk dikaji lebih dalam sehingga pemerintah dapat melakukan upaya pencegahan hingga penyelesaian. Kemudian, Data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2016 memberikan bukti bahwa permasalahan pajak telah masuk dalam daftar Substansi Laporan Ombusman Republik Indonesia yang telah diadukan oleh masyarakat.

Bagan 1.1 Substansi Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI



Sumber: Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016

(Periode 1 Jan- 31 Desember 2016)

(www.ombudsman.go.id, 26 April 2017)

Berdasarkan Bagan 1.1, maka dapat dibuktikan bahwa Cukai dan Pajak memperoleh 1.5% dalam Substansi Laporan Masyarakat mengenai masalah pajak. Prosentase tersebut memang tidak sebesar prosentase pengaduan di bidang lain, akan tetapi hal tersebut sudah mampu menjadi bahan kewaspadaan pemerintah terhadap permasalahan pajak.

Salah satu pemerintah daerah yang turut serta dalam upaya pencegahan kebocoran pajak daerah adalah Pemerintah Kota Surabaya melalui Badan

Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah yang memunculkan sebuah inovasi pelayanan di bidang perpajakan daerah dengan memanfaatkan *Electronic Government*. Inovasi tersebut berupa sistem elektronik dalam pelaporan pajak daerah yang disebut dengan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD Berbasis Elektronik) atau disingkat menjadi e-SPTPD. Pada tahap awal, inovasi pelayanan e-SPTPD hanya diperuntukkan untuk 4 jenis pajak daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak parkir. Hal ini dikarenakan hanya 4 (empat) jenis pajak tersebut menggunakan *Self Assessment System* yaitu wewenang yang diberikan kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Tujuan dari adanya inovasi ini adalah untuk mencegah terjadinya kebocoran pajak dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak agar lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat.

Akan tetapi, sebagai langkah awal pula dalam proses penerapan inovasi ini, pihak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya masih memberlakukan pelaporan pajak daerah secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor. Berikut data rekapitulasi objek pajak yang melaporkan pajak terutangnya secara manual dan *online* (e-SPTPD) yang dihitung sejak Januari sampai dengan September 2017, yaitu:

Tabel 1.1.
Rekapitulasi Data Objek Pajak
di Kota Surabaya
yang Menggunakan e-SPTPD dan Manual
Bulan Januari s.d. September 2017

BULAN	JENIS PAJAK							
	PAJAK HOTEL		PAJAK RESTORAN		PAJAK HIBURAN		PAJAK PARKIR	
	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE
JANUARI	588	77	1545	367	324	68	1331	135
FEBRUARI	625	85	1513	496	326	80	1307	151
MARET	604	99	603	574	327	93	1603	161
APRIL	558	102	1350	655	327	105	1719	168
MEI	612	113	1312	675	325	113	1708	168
JUNI	569	109	1331	749	263	104	1699	177
JULI	578	114	1413	800	317	106	1704	169
AGUSTUS	734	114	1453	753	323	103	1685	176
SEPTEMBER	665	118	1352	747	318	113	1650	179

Sumber : Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya
(*) data diolah

Berdasarkan tabel di tersebut, maka *trend* pengguna e-SPTPD untuk pajak hotel pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir selama 9 bulan mengalami fluktuasi dan kesenjangan yang cukup jauh antara objek pajak yang sudah dilaporkan secara *online* yaitu menggunakan e-SPTPD dengan pelaporan objek pajak secara manual. Selain itu, pada inovasi pelayanan e-SPTPD ini terdapat pula keluhan dari wajib pajak, salah satunya yang diungkapkan oleh Nuryanto Ahmad Daim, warga Kebraon, Karangpilang yang mengungkapkan bahwa dalam pelaksanaannya

terdapat kendala yaitu, sistem tidak bisa digunakan padahal sudah diluncurkan dan disosialisasikan.

“Surabaya, suarasurabaya.net. Saya sudah mencoba melalui aplikasi Pajak *Online* Surabaya, tetapi tidak bisa. Saya ke BNI, ternyata BNI belum bisa memproses pelayanan pembayaran pajak ini. Saya ke Kantor Pos, sama, tidak melayani. Akhirnya dilayani di Bank Jatim. Itu pun dengan cara manual, pakai stempel basah”. (<http://www.suarasurabaya.net>, diakses pada 26 April 2017)

Menurut hasil wawancara dengan Ibu Nadia Rakhmadi, S.Hum. salah satu staf Bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya menjelaskan bahwa terdapat pula wajib pajak yang langsung datang ke kantor hanya untuk menyampaikan keluhannya terhadap inovasi pelayanan e-SPTPD ini. Adapun keluhan-keluhan dari wajib pajak terhadap inovasi pelayanan e-SPTPD ini juga banyak disampaikan, tetapi melalui *live chat* dengan admin layanan e-SPTPD, seperti halnya yang disampaikan Ibu Nadya Rakhmadi, S.Hum., yaitu:

“kalau masalah keluhan dari wajib pajak sih banyak, *Mbak*. Tapi mereka ada yang langsung datang ke kantor, ada pula yang melalui *live chat* ke admin kami. Misalnya, yang melalui *live chat* itu mengadu karena server eror, gagal upload file excel rekapan omsetnya. Sedangkan kalau dari kantor sendiri, kendalanya cuma kadang servernya eror aja”.

Dari beberapa uraian tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) masih terdapat permasalahan secara teknis yaitu terjadinya selisih yang jauh antara penggunaan secara *online* dan manual dalam kurun waktu 9 bulan serta terdapat keluhan dari wajib pajak tentang inovasi pelayanan ini. Permasalahan teknis tersebut tentunya dapat menggambarkan sebagian kecil dari adanya inovasi layanan ini, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan inovasi pelayanan e-SPTPD ini agar tujuan dari inovasi ini dapat tercapai. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut inovasi pelayanan e-SPTPD dengan judul yang diambil oleh peneliti yaitu “Inovasi Pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori Faktor- Faktor Keberhasilan Inovasi yang terdiri dari *Leadership*

(Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), *Technology* (Teknologi). Teknik penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:337) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya, maka peneliti melakukan analisis untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan e-SPTPD ini berlangsung dengan menggunakan pisau analisis menurut Cook, Matthews dan Irwin yaitu faktor-faktor keberhasilan inovasi, yang terdiri dari:

1. Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan dibutuhkan dalam hal inovasi dikarenakan seorang pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab dalam memberikan arahan dan motivasi kepada para staf agar mampu berlomba memberikan yang terbaik untuk sebuah pelayanan. Pada penelitian ini, pemimpin yang bertugas menaungi sekaligus menjadi penanggung jawab dalam inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) yaitu Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Hotel, Restoran, Pajak Penerangan Jalan dan Parkir. Sebagai penanggung jawab e-SPTPD, peran utama yang dilakukan yaitu memberikan arahan kepada para staf admin dan staf IT e-SPTPD untuk memberikan pelayanan yang terbaik terkait dengan adanya inovasi layanan ini. Kemudian, peran lain yaitu dilakukannya pengawasan terhadap proses pelaksanaan e-SPTPD guna bahan evaluasi dan memastikan bahwa segala peralatan yang terkait e-SPTPD harus sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Dalam hal ini membuktikan bahwa peran dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam inovasi pelayanan ini sangatlah penting guna mencapai keberhasilan sebuah inovasi.

Selain peran dan tanggung jawab, komitmen seorang pemimpin dalam hal keberhasilan inovasi pelayanan juga sangat diperlukan agar tujuan dari inovasi dapat tercapai. Pada inovasi pelayanan e-SPTPD ini, bentuk komitmen dari pemimpin dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap wajib pajak baik melalui kemudahan akses pelaporan dan pembayaran hingga dapat mengurangi *space* antrian loket secara manual.

2. Management/Organization (Manajemen/Organisasi)

Pada faktor ini, manajemen terdiri dari strategi kebijakan yang dilakukan oleh organisasi guna mencapai keberhasilan inovasi. Strategi kebijakan yang dipilih dalam inovasi pelayanan e-SPTPD ini yaitu memperkenalkan e-SPTPD kepada wajib pajak dengan cara sosialisasi yang dilakukan secara bertahap. Sosialisasi pertama dilakukan saat *launching* e-SPTPD pada tanggal 09 dan 10 Agustus 2016 dan selanjutnya dilaksanakan pada bulan November 2016. Upaya lain yang dilakukan untuk memperkenalkan e-SPTPD yaitu melalui pemberian buku sosialisasi dan tata cara pendaftaran dan pelaporan e-SPTPD kepada wajib pajak. *Design* dari buku sosialisasi ini juga terdapat 2 (dua) bentuk yaitu *hardfile* yang didapat langsung ketika sosialisasi dan bentuk *softfile* yang dapat diunduh di *website* Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya.

Selain strategi kebijakan, peningkatan jaringan juga dilakukan guna mensukseskan inovasi. Peningkatan jaringan inovasi yang dilakukan yaitu dengan cara kerja sama dengan pihak perbankan sebagai media untuk pembayaran pajak terutang. Bank yang menjadi mitra kerjasama adalah Bank Negara Indonesia dan Bank Jawa Timur. Kedua bank tersebut digunakan khusus untuk pembayaran pajak terutang yang menggunakan e-SPTPD. Jadi, bagi wajib pajak yang melaporkan pajak terutang menggunakan cara manual, tidak dapat melakukan pembayaran melalui bank. Dalam peningkatan jaringan inovasi ini, pihak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah akan melakukan pelebaran kerjasama di bidang perbankan yaitu bekerjasama dengan Bank Mandiri. Hal ini dilakukan guna memberikan kemudahan akses pembayaran kepada wajib pajak.

3. Risk Management (Manajemen Risiko)

Manajemen risiko diartikan sebagai alat pengukuran dan penilaian serta cara pengelolaan risiko agar sebuah inovasi tetap dapat berjalan dan berkembang. Permasalahan yang terjadi terkait dengan adanya inovasi pelayanan e-SPTPD ini yaitu sulitnya merubah kebiasaan wajib pajak yang enggan beralih ke pelayanan elektronik dikarenakan sudah terbiasa dengan pelayanan manual. Selain hal tersebut, terdapat pula permasalahan teknis yang dikeluhkan oleh wajib pajak yaitu oleh minimnya pengetahuan tentang teknologi, minimnya fasilitas yang ada, dan juga kerumitan cara kerja e-SPTPD.

Terkait dengan permasalahan sulitnya merubah kebiasaan wajib pajak untuk beralih ke

e-SPTPD, maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya melalui Bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah mengatasi hal tersebut dengan cara mengadakan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap dan pengaitan regulasi. Sosialisasi yang dilakukan juga didampingi dengan pemberian buku panduan terkait konsep e-SPTPD, tata cara pendaftaran dan pelaporan pajak melalui e-SPTPD. Buku panduan tersebut juga disediakan secara *softfile* dapat di unduh melalui *website* BPKPD. Kemudian untuk penguatan regulasi, akan diberlakukan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pajak *Online*. Peraturan ini mengharuskan semua wajib pajak khususnya jenis wajib pajak yang termasuk dalam lingkup e-SPTPD sudah harus menggunakan sistem *online*. Akan tetapi, peraturan ini masih dalam tahap proses uji coba di beberapa objek pajak yang ada di Kota Surabaya.

Sedangkan permasalahan teknis yang terkait dengan keluhan dan kesulitan wajib pajak dalam menggunakan e-SPTPD dapat diatasi dengan cara penyediaan fitur *live chat*. Fitur ini menghubungkan antara wajib pajak dengan staf admin e-SPTPD untuk saling berinteraksi. Dalam fitur ini pula wajib pajak dapat mengajukan pertanyaan, keluhan atau bahkan saran terkait dengan e-SPTPD. Staf admin e-SPTPD akan menanggapi pertanyaan, keluhan bahkan saran dari wajib pajak yang dilakukan pada jam kerja kantor. Selain itu, untuk permasalahan server jaringan yang lemah pada awal penggunaan e-SPTPD, sudah dapat terselesaikan dengan cara menambahkan kapasitas jaringan e-SPTPD. Sehingga *server* jaringan sudah dapat digunakan dengan lancar

4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Pada penelitian tentang inovasi pelayanan e-SPTPD, kemampuan sumber daya manusia ditunjukkan dengan peningkatan dan pengembangan akan kemampuan staf dalam memegang peran dan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pelayanan e-SPTPD ini memiliki 2 staf yang bertanggung jawab dalam kelancaran pelayanan yaitu staf admin dan staf IT. Kedua jenis staf tersebut dipegang oleh staf yang telah memiliki kemampuan baik dibidangnya dikarenakan telah sesuai dengan latar pendidikan masing-masing yaitu staf admin mayoritas berpendidikan dibidang humaniora dan staf IT mayoritas memiliki pendidikan di bidang teknik. Staf admin bertugas untuk berinteraksi kepada wajib pajak melalui fitur *live chat* yang ada dalam sistem e-SPTPD. Staf admin dituntut pula untuk memiliki pemahaman yang luas tentang e-SPTPD dan juga bersikap ramah dalam menjawab pertanyaan atau pengaduan

wajib pajak terkait proses e-SPTPD. Sedangkan staf IT bertugas untuk mengelola sistem e-SPTPD.

Selain itu, untuk meningkatkan kemampuan staf yang menaungi e-SPTPD tidak terdapat pelatihan khusus terkait e-SPTPD. Staf hanya diberikan pembekalan materi terkait e-SPTPD yang dilakukan sebelum *launching* e-SPTPD. Hal ini dikarenakan para staf sudah dirasa memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tersebut. Selain itu, staf e-SPTPD juga dilibatkan dalam kegiatan sosialisasi sehingga para staf secara otomatis akan terbiasa dan memahami tentang e-SPTPD. Akan tetapi, pada pelaksanaan inovasi dalam sebuah organisasi, pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan sangat diperlukan dan harus dilakukan. Hal ini berfungsi untuk memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Sebagaimana pernyataan Sedermayanti (2010:163) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan usaha untuk menghilangkan kesenjangan antara karyawan dengan tujuan organisasi.

Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya tidak memberikan pelatihan secara khusus terkait e-SPTPD kepada staf. Hal ini dikarenakan staf yang menaungi pelayanan e-SPTPD dirasa telah memiliki kemampuan yang baik dan telah menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

5. *Technology* (Teknologi)

Pada penelitian tentang inovasi pelayanan e-SPTPD, teknologi menjadi alat utama dalam pelaksanaan inovasi pelayanan ini. Sebagaimana Fontana (dalam Sari, 2014:220) yang menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi juga berkat adanya kombinasi baru dari cara-cara lama yang mentransformasikan input menjadi output (teknologi) yang dapat menghasilkan perubahan besar. Selain itu Sartika (2015: 133), juga menyatakan bahwa inovasi teknologi dalam organisasi dapat membantu keunggulan kompetitif, layanan dan proses yang lebih efektif. Inovasi yang mengikuti perkembangan teknologi dalam organisasi merupakan hal yang terpenting agar organisasi tersebut dapat bertahan. Hal tersebut terjadi pula pada e-SPTPD yang merupakan layanan sebagai hasil dari inovasi teknologi. Layanan ini berbasis elektronik dengan memanfaatkan situs *website*. Situs *website* yang digunakan adalah pengembangan dari situs Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya yang di dalamnya

terdapat kotak menu untuk mengakses e-SPTPD.

Keunggulan inovasi pelayanan e-SPTPD dengan pelayanan SPTPD secara manual dari aspek teknologi tentunya sangat berbeda. E-SPTPD menyuguhkan layanan elektronik yang memudahkan wajib pajak dalam hal pelaporan pajak di setiap tempat dan waktu tanpa terikat jam kerja kantor. Wajib pajak cukup menggunakan media laptop atau *smartphone* yang memiliki akses internet untuk pelaporan. Setelah melakukan pelaporan pajak, wajib pajak akan mendapatkan kode bayar pajak terutang dan pembayaran dapat dilakukan secara online melalui transfer maupun *e-banking*. Selain itu, terdapat pula fitur *live chat* yang disediakan dalam sistem e-SPTPD yang berfungsi sebagai media tanya jawab dan penyampaian keluhan terkait proses e-SPTPD. Fitur *live chat* tersebut menghubungkan antara wajib pajak dengan staf admin. Setiap pertanyaan dari wajib pajak akan direspon oleh staf admin sesuai dengan jenis pajak yang dipertanyakan.

Pemanfaatan lain di bidang teknologi dalam e-SPTPD ini yaitu munculnya *design* kode bayar yang diwujudkan dalam bentuk *barcode*. *Barcode* tersebut dipergunakan sebagai pengganti stempel basah yang biasanya di dapat ketika melakukan pelaporan dan pembayaran secara manual. Dengan menggunakan kode bayar tersebut, untuk pembayaran secara transfer tunai melalui bank, wajib pajak tidak perlu mengisi identitas lagi, namun cukup menunjukkan kode bayar dan ID wajib pajak kepada pihak bank.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) yang dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan ini sudah cukup baik. Selain itu, inovasi pelayanan e-SPTPD ini juga dapat diterima masyarakat khususnya wajib pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya, namun hal tersebut sudah dapat di atasi.

Hasil analisis inovasi pelayanan e-SPTPD ini mengacu pada Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang terdiri dari 5 (lima) faktor yaitu kepemimpinan. Faktor kepemimpinan telah berhasil dalam pelaksanaan inovasi ini dimana pemimpin atau penanggung jawab dalam e-SPTPD telah melakukan perannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dan tanggung jawab terhadap layanan ini serta berkomitmen dalam mensukseskan inovasi pelayanan e-SPTPD.

Kedua, Manajemen atau Organisasi. Faktor keberhasilan ini ditunjukkan dengan strategi kebijakan dan peningkatan jaringan inovasi. Strategi kebijakan yang dilakukan yaitu melalui kegiatan sosialisasi tentang e-SPTPD kepada wajib pajak dan juga penyediaan buku panduan tentang e-SPTPD baik berupa *hardfile* maupun *softfile*. Sedangkan untuk peningkatan jaringan inovasi, BPKPD melakukan kerjasama dengan pihak perbankan yaitu Bank Negara Indonesia dan Bank Jawa Timur yang digunakan sebagai mitra pembayaran pajak terutang. Kemudian kedepannya, BPKPD juga akan melakukan peningkatan mitra kerjasama dengan Bank Mandiri untuk memudahkan akses wajib pajak dalam hal pembayaran pajak terutang.

Ketiga, Manajemen Risiko ditunjukkan dengan kemampuan BPKPD dalam mengelola risiko atau kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan e-SPTPD sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi dengan baik dan tidak berkembang di masa yang akan datang. Permasalahan yang muncul dalam pelayanan ini yaitu sulitnya merubah kebiasaan wajib pajak untuk beralih ke sistem elektronik dan keluhan-keluhan wajib pajak terkait sistem e-SPTPD. Namun, hal tersebut sudah dapat diatasi oleh BPKPD dengan melalui strategi penyelesaian masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Keempat, Kemampuan Sumber Daya Manusia. Pada inovasi pelayanan e-SPTPD ini sumber daya manusia yang menanganinya sudah memiliki kemampuan yang baik. Terdapat dua jenis staf yang menangani yaitu staf admin dan staf IT. Kedua jenis staf ini tidak mendapatkan pelatihan khusus tentang e-SPTPD dikarenakan kemampuan mereka dirasa sudah terpenuhi. Staf yang ada hanya diberikan pembekalan terkait pemahaman secara umum dan teknis tentang e-SPTPD serta dilibatkan dalam kegiatan sosialisasi.

Faktor keberhasilan yang kelima yaitu teknologi. Teknologi yang digunakan dalam inovasi pelayanan e-SPTPD masih dalam bentuk *website* yang ikut serta dalam *link website* Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. Perangkat teknologi yang dikembangkan yaitu dalam segi *design* menu e-SPTPD yang didalamnya terdapat fitur *live chat* yang dapat menghubungkan wajib pajak dan admin untuk berinteraksi seputar keluhan, tanya jawab, dan saran terkait e-SPTPD. Selain itu, terdapat pula fasilitas *barcode* yang digunakan sebagai pengganti stempel basah yang biasanya digunakan dalam pelaporan pajak secara manual, serta kode bayar wajib pajak yang didalamnya dapat merekam identitas wajib pajak ketika akan melakukan pembayaran pajak.

Saran

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat

bermanfaat bagi keberlangsungan inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) yang dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. Saran tersebut yaitu:

1. Dalam permasalahan merubah kebiasaan wajib pajak yang enggan beralih ke e-SPTPD, peneliti memberikan saran yaitu ditingkatkan kembali sosialisasi kepada wajib pajak tentang e-SPTPD serta segera diberlakukan secara menyeluruh tentang Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 agar wajib pajak terikat dengan regulasi tersebut.
2. Diadakannya pelatihan yang ditujukan kepada para staf yang menangani e-SPTPD agar pelaksanaan inovasi pelayanan ini lebih optimal.
3. Untuk kedepannya, inovasi layanan ini agar dapat berubah menjadi layanan yang berupa aplikasi pelaporan pajak daerah sehingga wajib pajak dapat mengunduh secara langsung tanpa perantara *website* BPKPD.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, di antaranya:

1. Para Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa;
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing;
3. Dra. Meirinawat, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji;
4. M. Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis oleh peneliti;
5. Serta semua pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun materiil kepada peneliti sehingga jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggadwita, Grisna, dkk, 2013, *Service Innovation in Public Sector A Acse Study on PT. Kereta Api Indonesia*, Proceeding 8th Asian Bussnines Conference.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.G, Garry, dkk, 2014, "Analisis Potensi Penerimaan dan Efektivitas Pajak Restoran di Kabupaten Minahasa Utara", *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, vol. 14, no. 2.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasyim, Faisal Ali, 2012, "Implementasi Manajemen Risiko untuk Mewujudkan Good Governance", *Journal of Economic Management and Business*, vol. 13, no. 1.
- <http://dppksurabaya.id> (diakses pada tanggal 02 Januari 2018, pukul 20.10 WIB)

https://dprd.surabaya.go.id/index.php?pages=berita_detail&id=473 (diakses pada 26 April 2017, pukul 17.00 WIB)

<http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/cegah-kebocoran-pajak-surabaya-terapkan-e-SPTPD> (diakses pada tanggal 26 April 2017, pukul 18.10 WIB)

<https://www.bppt.go.id/layanan-informasi-publik/792-pengembangan-jaringan-inovasi-dalam-penguatan-sistem-inovasi>. (diakses pada tanggal 09 Maret 201, pukul 08.5 WIB)

<http://www.ombudsmad.com> (diakses pada 26 April 2017, pukul 16.40 WIB)

<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/15/11/25/nyd4cq382-empat-faktor-penyebab-penerimaan-pajak-bocor> (diakses pada tanggal 26 April 2017, pukul 17.15 WIB)

http://www.suarasurabaya.net/print_news/Kelana%20Kota/2016/179425-Layanan-Pajak-di-Surabaya-Belum-Online, (diakses pada tanggal 26 April 2017, pukul 18.30 WIB.)

Indrajit, Richarcus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Irawan, Bambang, 2015, "E-Government sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teorik", *Jurnal Paradigma*, vol. 4, no. 3.

Ismanudin, 2011, "Pelaksanaan Otonomi Daerah dan Kemandirian Daerah Kabupaten Indramayu", *Jurnal Aspirasi*, vol. 1, no. 2.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya.

Pratama, Renaldo Putra; dkk, 2016, "Efektivitas Penerimaan Pajak Restoran dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Studi pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kediri)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 30, no. 1.

Prawira, Maulana Arief, (tanpa tahun), "Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat darurat pada Dinas

- Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)", Jurnal Administrasi Publik vol. 2, no.4, Hal 715-712.
- Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rokhman, Ali, 2011, "e-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia", *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, vol. 2, no. 5.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sari, Maria Agustini Permata, 2014, "Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya", *Jurnal Borneo Administrator*, vol. 10, no. 2.
- Sartika, Dewi, 2015, "Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi : Studi Kasus pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara", *Jurnal Borneo Administrator*, vol 11, no. 2.
- Sedermayanti. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- . 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suandy, Erly. 2002. *Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *Inovasi Layanan SAMSAT WALK THRU sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto*. Skripsi Tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.