

INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH TERPADU BERBASIS NIK (SIPANDAUNIK) DI KABUPATEN PONOROGO

Sintya Dea Febrianti

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

sintya.18104@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan permasalahan pelayanan pajak daerah yang salah satunya adalah kurang optimalnya aksesibilitas pelayanan membuat Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Ponorogo meluncurkan inovasi *e-government*, yaitu aplikasi Sipandaunik untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien serta detail dari faktor suksesti inovasi layanan menurut Kalvet (2012) adalah sebagai berikut: 1) *Leadership and Public Sector Competencies*, pemimpin melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dalam penerapan aplikasi Sipandaunik serta para pegawai yang berkompeten dalam pelaksanaannya. 2) *Adequate Funding*, penerapan aplikasi Sipandaunik menggunakan dana APBD dan selama penerapannya belum pernah mengalami kendala pada dana. 3) *Legislative and Regulatory Support*, peraturan yang mengatur aplikasi Sipandaunik, yaitu Perbup Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 dan sudah ada SOP secara tertulis. 4) *Development of (strategic) Information Technology Infrastructure*, dalam pengembangannya aplikasi menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak serta menjamin keamanan data wajib pajak. 5) *Public-Private Partnerships*, terdapat kemitraan yang baik dalam pelaksanaannya. 6) *Private Sector Competencies*, PT Javayoga berkompeten dalam membuat aplikasi Sipandaunik.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Aplikasi Sipandaunik

Abstract

In the midst of the rapid development of technology and problems with local tax services, one of which is the lack of optimal service accessibility, the Regional Financial and Asset Management Revenue Agency (BPPKAD) of Ponorogo Regency launched an e-government innovation, namely the Sipandaunik application to improve local tax services to be more effective and efficient. The purpose of this study is to describe the innovation of local tax services through the Sipandaunik application in improving local tax services to be more effective and efficient in Ponorogo Regency. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques according to Miles and Huberman which include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results show that innovation in local tax services through the Sipandaunik application has succeeded in increasing local tax services to be more effective and efficient and the details of the succession factors for service innovation according to Kalvet (2012) are as follows: 1) *Leadership and Public Sector Competencies*, leaders carry out their duties and responsibilities well in implementing the Sipandaunik application and competent employees in its implementation. 2) *Adequate Funding*, the application of the Sipandaunik application uses APBD funds and during its application there has never been a problem with funds. 3) *Legislative and Regulatory Support*, regulations governing the Sipandaunik application, namely Perbup Ponorogo Number 106 of 2019 and there is

already a written SOP. 4) Development of (strategic) Information Technology Infrastructure, in developing applications using hardware and software and ensuring the security of taxpayer data. 5) Public-Private Partnerships, there are good partnerships in its implementation. 6) Private Competence, PT Javayoga is competent in making Sipandaunik applications.

Keywords: Service Innovation, Public Service, Sipandaunik Application

PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan aspek teknologi yang semakin pesat menjadikan tantangan tersendiri dan sekaligus menjawab tantangan revolusi industri 4.0 bagi pemerintah dalam menyelenggarakan negaranya. Dalam konteks ini, pemerintah harus menyediakan infrastruktur yang memadai, sumber daya yang tersedia, sarana dan prasarana yang berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik. Juga menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk segera menerapkan inovasi diberbagai jenis pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik seharusnya lebih memudahkan, lebih transparan dan lebih cepat untuk memenuhi standar pelayanan.

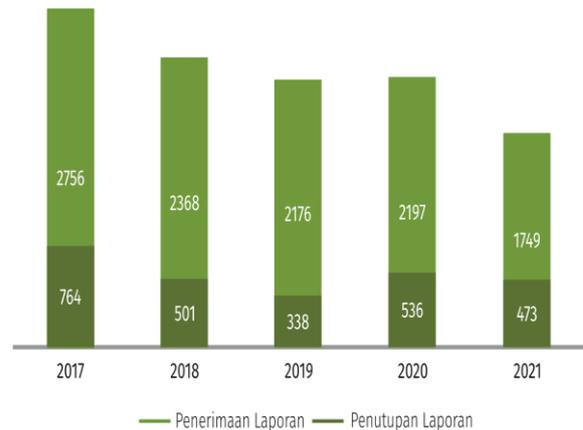
Pelayanan publik menjadi salah satu elemen esensial negara dalam mewujudkan misinya. Pelayanan publik juga melambangkan elemen yang berarti dari rezim karena mencakup semua aspek kehidupan dan ekstensif. Disisi lain, birokrasi pemerintah saat ini tidak lagi sebagai pemimpin tetapi sebagai pelayan masyarakat. Karena salah satu misi utama pemerintah adalah memfungsikan pelayanan publik sehingga pemerintah berkewajiban menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat/publik (Warsono et al., 2018). Oleh karena itu, segala bentuk penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan harus transparan dan dikendalikan secara komprehensif. Hal ini mendorong banyak organisasi termasuk organisasi sektor publik untuk berinovasi dalam penyediaan layanan, memberi manfaat bagi masyarakat, dan menyediakannya untuk masyarakat umum.

Dalam organisasi sektor publik inovasi dalam pelayanan publik dijadikan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan untuk mewujudkan prinsip *good governance*. Konsep *good governance* bermula dari ketidakpuasan terhadap kepercayaan kepada pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik (Maryam, 2016). Beberapa kalangan dan masyarakat melihat pelayanan publik di Indonesia belum memadai (Styareni dan Fanida, 2021). Oleh karena itu, penyelenggaraan urusan publik perlu diperbaiki kualitasnya agar tidak mengakibatkan munculnya tuntutan-tuntutan dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik saat ini.

Tuntutan masyarakat agar pemerintah menyelenggarakan pemerintahan dengan baik merupakan masalah yang dirasa wajar dan seharusnya pemerintah merespon dengan menerapkan amandemen terhadap arahan tentang pelaksanaan pemerintahan yang baik. Tuntutan yang kuat untuk pemerintahan yang baik berasal dari tingkat pendidikan dan pengetahuan yang terus meningkat serta menghadapi revolusi industri 4.0.

Tuntutan dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik di Indonesia terbukti dengan adanya pengaduan masyarakat terhadap *Ombudsman* Republik Indonesia (RI) menerima hingga 1.749 laporan/keluhan dari masyarakat pada triwulan I tahun 2021 atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Untuk menggambarkan tren laporan/keluhan masyarakat selama lima tahun terakhir, uraiannya adalah dibawah ini:

Grafik 1. Data *Ombudsman* Republik Indonesia (RI) Periode 2017 - Triwulan I 2021



Sumber: Laporan Triwulan I Tahun 2021 *Ombudsman* RI

Berdasarkan grafik data *Ombudsman* RI pada triwulan I tahun 2021 diatas menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat semakin besar terhadap pelayanan publik di Indonesia sehingga timbul tuntutan agar pelayanan yang ada dapat ditingkatkan. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membuat terobosan baru atau inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu langkah dari usaha

pembenahan atau reformasi birokrasi (Hadi, 2020). Menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan yang berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan arti atau manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik harus mampu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta internet untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik saat ini.

Inovasi pelayanan publik telah banyak dilaksanakan di kota-kota besar di Jawa Timur. Selain itu, banyak juga di daerah Kabupaten maupun Kecamatan yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik. Salah satunya di Kabupaten Ponorogo, khususnya BPPKAD Kabupaten Ponorogo dalam membuat inovasi pelayanan publik dibidang perpajakan. Menurut Bapak Tony Khristiawan selaku Kepala Bidang (Kabid) Pajak Daerah BPPKAD Kabupaten Ponorogo mengatakan:

“Atas pertimbangan kondisi geografis Kabupaten Ponorogo serta tuntutan peran sosial atas pelayanan yang mudah, informatik, cepat dan transparan. BPPKAD Kabupaten Ponorogo mengadakan beberapa perubahan yaitu langkah pertama adalah perubahan pada prosedur dan persyaratan pelayanan, yang kedua adalah pemanfaatan informasi dan teknologi, yang ketiga adalah membangun hubungan sinergis antar *stakeholders* kemudian yang keempat adalah membangun seluruh komitmen dari segala lini pada bidang pajak daerah dan BPPKAD Kabupaten Ponorogo”. (Sumber: https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail_inovasi/18856)

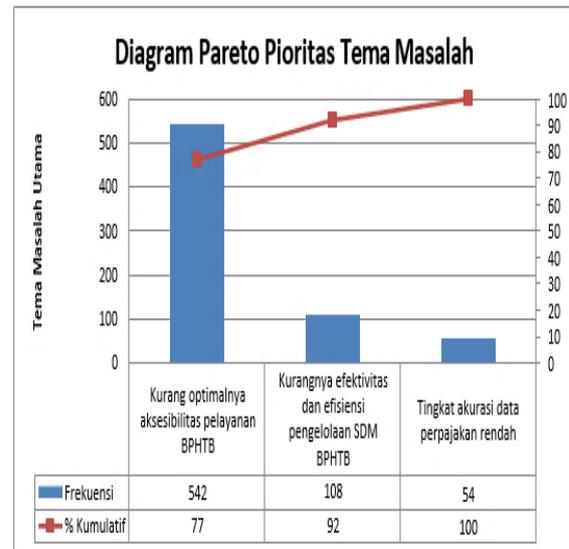
BPPKAD Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu tempat pelayanan publik dalam bidang pelayanan pajak daerah. Dengan demikian, sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan perpajakan pada masyarakat, BPPKAD Kabupaten Ponorogo terkadang mengalami permasalahan dalam penyediaan layanan. Permasalahan yang muncul terkait dengan kebutuhan masyarakat untuk segera berbenah agar layanan yang diberikan lebih mudah dan cepat. Hal tersebut selaras dengan paparan Bapak Agus Susila selaku Kepala Sub Bidang (Kasubbid) Pendataan dan Penetapan BPPKAD Kabupaten Ponorogo bahwa:

“Masyarakat dulu sempat mengkritik terkait dengan pelayanan kita. Masyarakat

menginginkan proses perpajakan perlu diselesaikan dengan cepat dan tidak memakan waktu lama”. (Sumber: Wawancara pada 23 November 2021)

Permasalahan yang lain terkait dengan aksesibilitas pelayanan pajak daerah yang belum optimal, kurangnya efektivitas dan efisiensi pengelolaan sumber daya manusia dan tingkat akurasi data perpajakan yang rendah. Berikut paparan dari permasalahan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

Diagram 1. Data Sheet Permasalahan Pelayanan Pajak Daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo Bulan Oktober 2018



Sumber: Data BPPKAD Kabupaten Ponorogo Tahun 2018

Dengan adanya permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan atau inovasi baru pada pelayanan perpajakan di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Selain itu, adanya permasalahan tersebut tentunya akan mengakibatkan proses pelayanan perpajakan membutuhkan waktu yang relatif lama, wajib pajak terbebani dengan pengeluaran operasional pribadi karena harus bolak-balik datang ke kantor pajak, informasi pajak daerah tidak tersampaikan dengan optimal dan akan berdampak pada menurunnya potensi pendapatan asli daerah.

BPPKAD Kabupaten Ponorogo kemudian memberikan solusi atas permasalahan yang timbul dengan cara membuat inovasi pelayanan pajak daerah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berbasis *online*. Inovasi ini merupakan salah satu bentuk untuk mendukung pemerintah dalam program *e-government* dan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui pemanfaatan teknologi

informasi melalui media elektronik dan internet. Melalui *e-government*, hambatan dalam pelayanan publik dapat dihilangkan khususnya untuk meningkatkan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien (Oktariyanda dan Rahaju, 2018).

Inovasi yang diluncurkan BPPKAD Kabupaten Ponorogo adalah Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (Sipandaunik). Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2019. Tujuan utama diluncurkannya aplikasi adalah untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya aplikasi Sipandaunik ini wajib pajak dimudahkan yang mana dapat mengajukan permohonan layanan dan mendapatkan informasi pajak kapanpun dan dimanapun menggunakan media elektronik dan internet. Selain itu, aplikasi Sipandaunik menggunakan *single identity taxpayer system* sehingga wajib pajak terdaftar dapat menemukan semua informasi wajib pajak dengan mudah dan cepat. Untuk pembayaran tagihan pajak daerah aplikasi Sipandaunik telah mendukung *online payment system* yang mana wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui ATM bank jatim, *mobile/internet banking* maupun *teller bank jatim*. Dengan adanya aplikasi ini akan mengurangi adanya unsur pungli dikarenakan prosesnya dilakukan secara transparan yaitu semuanya dilakukan mandiri secara *online*.

Pada awal penerapan aplikasi Sipandaunik ini terbukti mampu mengurangi frekuensi permasalahan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Frekuensi permasalahan mengenai pelayanan pajak daerah jauh lebih rendah dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi ini yang cenderung tinggi. Berikut paparan komparasi dari sebelum perbaikan dan setelah perbaikan pada permasalahan pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

Tabel 1. Analisis Komparasi Sebelum dan Setelah Adanya Aplikasi Sipandaunik di BPPKAD Kabupaten Ponorogo Periode Minggu ke-1 Maret 2019

No.	Masalah	Sebelum Perbaikan				Setelah Perbaikan			
		Frek	Frek Kum	%	% Kum	Frek	Frek Kum	%	% Kum
1	Kurang optimalnya aksesibilitas pelayanan BPHTB	542	542	77%	77%	17	17	28%	28%
2	Kurangnya efektivitas dan efisiensi pengelolaan SDM BPHTB	108	650	15%	92%	24	41	39%	67%
3	Tingkat akurasi data perpajakan rendah	54	704	8%	100%	20	61	33%	100%
Jumlah		704		100%		61		100%	

Sumber: Data BPPKAD Kabupaten Ponorogo Tahun 2019

Pada Tabel 1 terlihat adanya dampak positif, pada awal permasalahan frekuensi 704 kemudian setelah perbaikan menurun menjadi 61 sehingga tercapai sebesar 91,34%. Dari Tabel 1 juga menunjukkan adanya dampak positif dengan berhasil memperbaiki kurang optimalnya aksesibilitas pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) terhadap sistem pelayanan dan pengelolaan BPHTB yang belum efektif dari yang semula frekuensi 504 turun menjadi 17. Dengan kata lain, terdapat capaian optimalisasi aksesibilitas pelayanan BPHTB di Kabupaten Ponorogo menjadi 96,86%.

Dilihat dari beberapa penjelasan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (Sipandaunik) Di Kabupaten Ponorogo”. Peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan lebih lanjut mengenai penerapan dan faktor yang mempengaruhi kesuksesan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik di Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudian perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik di Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien.

METODE

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai jenis penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2016) penelitian kualitatif merupakan:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

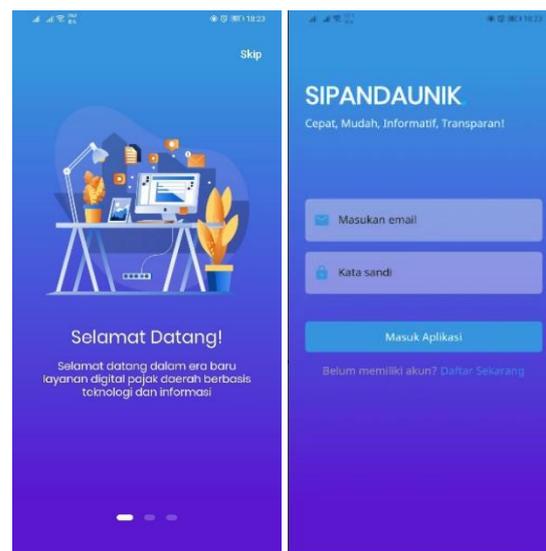
Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Ponorogo dengan situs penelitian di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Fokus penelitian ini didasarkan pada faktor sukses inovasi *e-government* oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari 6 (enam) faktor, yaitu: (1) *Leadership and Public Sector Competencies* (Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik); (2) *Adequate Funding* (Pendanaan yang Memadai); (3) *Legislative and Regulatory Support* (Dukungan Legislatif dan Peraturan); (4) *Development of (strategic) Information Technology Infrastructure* (Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis)); (5) *Public-Private Partnerships* (Kemitraan Publik-Swasta); (6) *Private Sector Competencies* (Kompetensi Sektor Swasta).

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016) meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subyek penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BPPKAD Kabupaten Ponorogo merupakan badan yang mengelola pendapatan daerah dari sektor pajak dan mengelola serta mengendalikan keuangan daerah Kabupaten Ponorogo. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pelayanan pajak daerah dituntut untuk selalu melakukan *continuous improvement* atau perbaikan yang berkelanjutan pada seluruh lini pelayanannya. Berbagai perbaikan seperti inovasi pelayanan publik perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik suatu instansi. Seperti halnya yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Ponorogo dengan meluncurkan inovasi *e-government* yaitu aplikasi Sipandaunik untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi Sipandaunik bisa diakses melalui *website* dan juga dapat diunduh melalui *play store* untuk versi

aplikasi *android*. Berikut tampilan awal dari aplikasi Sipandaunik pada sistem *android* sebagai berikut:



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Sipandaunik Sistem Android

(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2021)

Facilitas yang didesain berbentuk aplikasi *android* memudahkan wajib pajak karena dapat diakses dimanapun dan kapan saja. Kemudian untuk mengakses aplikasi sistem *website* dapat melalui situs <https://sipandaunik.ponorogo.go.id/>. Berikut tampilan awal aplikasi sistem *website*:



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Sipandaunik Sistem Website

(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2021)

Aplikasi Sipandaunik pada awalnya pernah mengalami *error* disebabkan oleh kesalahan teknis yang disebabkan oleh wajib pajak seperti memasukkan kode yang tidak seharusnya dimasukkan, tetapi masalah *error* tersebut sudah dapat diatasi. Di samping itu, respon dari masyarakat sendiri sangat baik dengan adanya aplikasi Sipandaunik masyarakat mengaku sangat

setuju apabila Sipandaunik ini membantu pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien dikarenakan pelayanan perpajakan yang diberikan menjadi lebih mudah dan lebih cepat sangat berbeda dengan pelayanan sebelum adanya aplikasi Sipandaunik. Hingga saat ini jumlah pengunduh aplikasi *android* sekitar 150 akun wajib pajak sedangkan untuk mengakses aplikasi melalui *website* sudah terdapat 5000 akun wajib pajak yang terdaftar.

Selain itu, inovasi yang akan diadopsi masyarakat mutlak harus disosialisasikan kepada masyarakat luas (Eprilianto dkk., 2018). Sosialisasi yang dilakukan untuk mengenalkan aplikasi Sipandaunik kepada masyarakat masih sangat kurang. Sosialisasi yang dilakukan lebih ditekankan pada notaris, Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Sementara (PPATS) dengan cara melakukan bimbingan teknis dan sosialisasi sistem baru. Selain itu, untuk wajib pajak/ masyarakat BPPKAD Kabupaten Ponorogo menyediakan informasi mengenai aplikasi Sipandaunik melalui video pada aplikasi youtube sehingga masyarakat dapat mencari langsung melalui aplikasi youtube.

Selanjutnya, pada masa pandemi *Covid-19* seperti ini, pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo dilakukan dengan mengutamakan pelayanan sistem *online*, yaitu melalui aplikasi Sipandaunik. Namun, BPPKAD Kabupaten Ponorogo juga tetap membuka pelayanan sistem *offline* dengan jumlah terbatas dan tetap menerapkan protokol kesehatan sesuai regulasi yang ada. Dalam hal ini, aplikasi Sipandaunik sangat membantu mempermudah BPPKAD Kabupaten Ponorogo dalam memberikan pelayanan pajak daerah di masa pandemi *Covid-19*.

Aplikasi Sipandaunik ini bisa beroperasi dengan baik sampai kini juga dipengaruhi oleh beberapa aspek. Dalam hal ini, inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik dianalisis menggunakan teori faktor sukses inovasi *e-government* oleh Kalvet (2012) yang terdapat enam faktor, berikut penjelasannya:

1. Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik (*Leadership and Public Sector Competencies*)

Kepemimpinan merupakan hal yang sangat esensial dalam proses berlangsungnya proyek *e-government*. Kepemimpinan yang kuat akan dapat

mensukseskan proyek *e-government* yang sedang dilaksanakan. Hal ini selaras dengan paparan Kifle dan Chaeng (2009) bahwa:

“Strong leadership is a prerequisite for the successful implementation of all types of e-government project, not only in Brunei, but also in other governments involved in this ICT effort (both federal and local)”. (Kepemimpinan yang kuat merupakan prasyarat untuk keberhasilan implementasi semua jenis proyek *e-government*, tidak hanya di Brunei, tetapi juga di pemerintah lain yang terlibat dalam upaya TIK ini (baik federal maupun lokal)).

Seorang pemimpin dapat dikatakan berhasil apabila mampu melakukan perubahan yang signifikan pada organisasi yang dipimpinnya. Dalam hal ini, diperlukan juga kerjasama dari bawahannya dalam membantu pemimpin untuk melakukan perubahan pada organisasi tersebut baik dalam hal pelayanan maupun perubahan lain yang direncanakan. Seperti halnya pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo yaitu Bapak Tony Khristiawan selaku Kepala Bidang Pajak Daerah yang melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pemimpin dengan baik. Beliau merupakan pencetus ide sekaligus solusi dari permasalahan terkait dengan pelayanan pajak daerah yang kurang cepat dan memerlukan proses yang cenderung lambat. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Bapak Tony Khristiawan mencetuskan inovasi *online* yaitu berupa aplikasi Sipandaunik untuk melakukan perubahan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

Inovasi Sipandaunik ini merupakan proyek perubahan Bapak Tony Khristiawan di diklat kepemimpinan tingkat 3 pada tahun 2018 dan terus dikembangkan hingga saat ini. Strategi Bapak Tony dalam melakukan koordinasi dengan para pegawai untuk menggunakan aplikasi Sipandaunik dengan cara melakukan perubahan *mindset* kepada para pegawai. Hal ini perlu dilakukan karena di setiap perubahan harus ada *set vision* yang artinya adalah penyebarluasan visi yang baru untuk semua pihak yang ada di bidang pajak daerah agar mampu memahami bahwasannya perubahan dengan Sipandaunik ini adalah sesuatu yang baru dan harus dilaksanakan untuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaannya sumber daya manusia (SDM) yang ada dioptimalkan sesuai dengan tugas

dan fungsinya berdasarkan kemampuan yang dimiliki dengan tupoksi-tupoksi yang disesuaikan dengan kebutuhan di Sipandaunik dan pengelolaan pajak daerah pada umumnya. Untuk pembagiannya sendiri terdapat pegawai yang berada didepan yang bertugas dalam melakukan pelayanan di depan *front office* kepada masyarakat. Kemudian terdapat verifikator pajak yang terdapat 10 (Sepuluh) jenis pajak seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), BPHTB, pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak reklame, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam dan batu, pajak parkir serta Pajak Penerangan Jalan (PPJ). Pembagian 10 (sepuluh) jenis pajak tersebut sesuai dengan jumlah SDM yang dimiliki dan disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki para pegawai. Sehingga terdapat pegawai yang merangkap 2 (dua) pajak hingga 3 (tiga) pajak tergantung dengan kemampuan yang dimilikinya. Kemudian terdapat Kasubbid yang berperan sebagai validator pajak daerah. Selain itu, pelatihan kepada para pegawai pada awalnya juga diadakan karena pegawai belum terbiasa melakukan pelayanan menggunakan aplikasi sehingga pelatihan diadakan agar pegawai terbiasa dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Sipandaunik.

Di samping itu, Kepala BPPKAD Kabupaten Ponorogo juga bertanggung jawab sepenuhnya dan sangat mendukung dalam berjalannya proses penerapan aplikasi Sipandaunik dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Tony Khristiawan selaku Kabid Pajak Daerah bahwa:

“Aplikasi Sipandaunik tidak akan berjalan apabila tidak ada izin dari Kepala BPPKAD dan Kepala BPPKAD sendiri juga sevisi artinya ini sudah seizin dan juga ada supervisi dari Kepala BPPKAD untuk pengembangannya, penerapannya dan juga adanya penekanan-penekanan kepada staf disini untuk bekerja optimal sesuai dengan alur yang telah ditetapkan”. (Sumber: Wawancara pada 30 November 2021)

Kompetensi sektor publik dapat dilihat dari adanya tim IT yang anggotanya merupakan pegawai di BPPKAD Kabupaten Ponorogo yang pandai dibidang IT dan sudah ada sebelum diluncurkannya aplikasi ini. Tim IT tersebut berperan sebagai administrator dan bertugas dalam mengelola aplikasi Sipandaunik. Tugas dari tim IT ini meliputi *approval user, maintenance system* dan *maintenance database*. Tim IT ini juga dapat

memperbaiki permasalahan apabila terjadi *error* terkait dengan sistem data dan jaringan. Namun, apabila terjadi *error* ataupun pembenahan pada aplikasinya langsung tim IT belum bisa memperbaikinya sehingga memerlukan bantuan dari pihak ketiga yang merupakan pembuat aplikasi Sipandaunik.

Pelaksanaan pelayanan pajak daerah dengan menggunakan aplikasi Sipandaunik hingga saat ini sudah berjalan dengan sangat baik. Pada awalnya sempat mengalami kendala dalam mengarahkan wajib pajak untuk menggunakan aplikasi Sipandaunik, tetapi setelah berjalannya waktu hingga saat ini sudah berjalan dengan lancar dan baik serta masyarakat dapat merasakan sendiri kemudahannya setelah adanya aplikasi Sipandaunik pelayanan jauh lebih cepat tidak sampai hitungan hari sekarang hanya hitungan jam menit sudah selesai. Seperti halnya pemaparan dari Bapak Agus Susila selaku Kasubbid Pendataan dan Penetapan bahwa:

“Masyarakat sangat mendukung dengan adanya inovasi aplikasi Sipandaunik ini. Yang mana masyarakat sendiri sangat ingin pelayanan yang lebih cepat dan tidak memakan banyak waktu sehingga keinginan dari masyarakat saat ini sudah terealisasi dengan adanya aplikasi Sipandaunik dalam pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo”. (Sumber: Wawancara pada 23 November 2021)

Selain itu, penerapan aplikasi Sipandaunik dalam pelayanan pajak daerah dapat berjalan baik juga karena didukung oleh para pegawai yang melek teknologi serta sudah mahir dengan aplikasinya. Para pegawai juga merasakan jauh lebih mudah menggunakan aplikasi daripada sistem dahulu yang masih manual.

2. Pendanaan yang Memadai (*Adequate Funding*)

Adequate funding means the availability of adequate financial strength to meet a need or demand (Nnorom, Okonkwo dan Chinenye, 2020). Dengan kata lain, dana menjadi salah satu syarat penting dalam pelaksanaan suatu proyek begitu juga dengan proyek *e-government*. Tanpa adanya dukungan dana proyek inovasi *e-government* tidak akan berjalan lancar. Pendanaan yang stabil juga akan menentukan apakah inovasi *e-government* tersebut dapat berkembang menjadi lebih baik dan tetap bertahan. Seperti halnya di BPPKAD

Kabupaten Ponorogo inovasi yang telah berjalan hingga saat ini yaitu inovasi Sipandaunik dalam pembuatan dan pelaksanaannya menggunakan dana dari *internal* instansi yaitu dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berikut paparan dari Bapak Tony Khristiawan selaku Kabid Pajak Daerah bahwa:

“Aplikasi Sipandaunik ini dianggarkan di APBD yang mana besarnya tidak terlalu besar dan kita terus mengembangkannya. Untuk awal pembuatannya dianggarkan sekitar 75 juta dan sudah mencakup keseluruhan pajak”.
(Sumber: Wawancara pada 30 November 2021)

Selain digunakan dalam pembuatan aplikasi dana tersebut juga digunakan untuk keperluan sosialisasi guna mengenalkan aplikasi Sipandaunik. Seperti halnya yang dipaparkan oleh Bapak Agus Susila selaku Kasubbid Pendataan dan Penetapan bahwa:

“Aplikasi Sipandaunik digunakan untuk pelayanan *online* semua jenis pajak artinya didalamnya ada pelayanan BPHTB, PBB dan pajak daerah lainnya. Dalam hal ini, untuk pelayanan BPHTB *online* kita melakukan sosialisasi dengan semua notaris, PPAT/S untuk pengenalan aplikasi baru yang mana tentunya mereka belum banyak yang tahu cara mengoperasikannya sehingga perlu kita datangi dan kita sosialisasikan dengan menggunakan anggaran dana dalam Sipandaunik ini”.
(Sumber: Wawancara pada 17 Desember 2021)

Selama proses pelaksanaan pelayanan pajak daerah menggunakan aplikasi Sipandaunik BPPKAD belum pernah mengalami kendala pada dana sehingga proses pelaksanaannya berjalan dengan sangat baik dan lancar. Untuk dana pengembangan aplikasi serta perawatannya apabila terjadi *error* dan masalah-masalah lain terkait dengan aplikasi sudah dianggarkan di APBD. Anggaran terkait dengan Sipandaunik ini sudah menjadi anggaran rutin dalam APBD di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

3. Dukungan Legislatif dan Peraturan (Legislative and Regulatory Support)

Dukungan legislatif dan peraturan juga merupakan salah satu faktor yang mendukung berhasilnya suatu proyek *e-government*. Hal ini selaras dengan paparan Gil-garca dan Pardot (2005) bahwa: *Pre-developed laws and regulations or lack of understanding of relevant e-government technologies can affect the success of projects.*

Begitu juga yang terjadi pada BPPKAD Kabupaten Ponorogo yaitu pada aplikasi Sipandaunik yang telah memiliki peraturan yang secara khusus mengatur aplikasi Sipandaunik. Aplikasi Sipandaunik secara khusus diatur dalam Peraturan Bupati (Perbup) Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 tentang sistem *online* pajak daerah. Di dalam Perbup Ponorogo Nomor 106 ini tidak disebutkan secara eksplisit aplikasi Sipandaunik, tetapi disebutkan sistem *online* pajak daerah. Menurut Ibu Rintan Handriyani selaku staf penagihan dan pengendalian menyampaikan:

“Pada dasarnya sistem *online* pajak daerah dan aplikasi Sipandaunik ini sama, tetapi didalam Perbup penyebutannya dibuat secara umum. Alasannya didalam Perbup tersebut terdapat e-SPTPD, e-SKPD, e-BPHTB, e-PBB dan lain-lain yang merupakan produk dari sistem *online* pajak daerah dan untuk nama *website* dan aplikasinya diberi nama Sipandaunik”.
(Sumber: Wawancara pada 07 Desember 2021)

Pada pelaksanaan pelayanan pajak daerah menggunakan aplikasi Sipandaunik mengacu pada Perbup Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 tentang sistem *online* pajak daerah. Dengan adanya Perbup tersebut membantu mensukseskan penerapan aplikasi Sipandaunik dan semakin menguatkan keberadaan aplikasi Sipandaunik dalam penerapannya. Selain itu, juga sudah terdapat *Standard Operating Procedure* (SOP) secara tertulis yang dijadikan sebagai pedoman sehingga memudahkan proses pelaksanaan pelayanan pajak daerah menggunakan aplikasi Sipandaunik.

4. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis) (Development of (strategic) Information Technology Infrastructure)

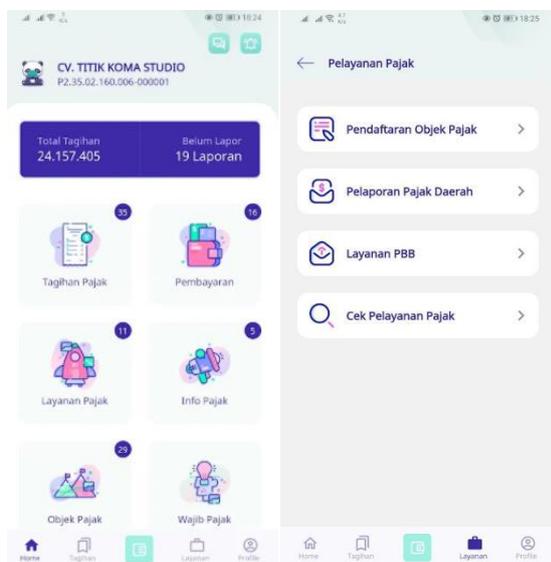
Menurut Wood, Bernt dan Ting (2009) berpendapat bahwa:

“*The use of information technology in e-government is useful in improving government performance*”. (Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* berguna dalam meningkatkan kinerja pemerintah).

Untuk itu, pengembangan infrastruktur teknologi informasi perlu diperhatikan dalam inovasi *e-government*. Dalam hal ini, terkait dengan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang digunakan dan sistem keamanan dari inovasi *e-government* yang dibuat apakah mampu menjamin keamanan data masyarakat atau tidak. Selain itu, terkait dengan fitur-fitur atau hal baru yang ada pada

inovasi yang dibuat juga menjadi keunikan tersendiri dan membedakan dengan inovasi terdahulu. Demikian halnya dengan aplikasi Sipandaunik dari BPPKAD Kabupaten Ponorogo yang dapat diakses melalui *website* dan dapat diunduh langsung melalui *play store* untuk versi aplikasi *android* sehingga bisa dimanapun kapanpun asalkan jaringan internet memadai bisa tetap melakukan pelayanan. Untuk perangkat kerasnya menggunakan komputer atau HP serta peranti yang ada didalamnya. Kemudian untuk perangkat lunaknya menggunakan *application software* dan *opensource software*. Sistem manajemen database yang digunakan pada Sipandaunik ini menggunakan kombinasi dari sistem *software MySQL* dengan *oracle*.

Fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Sipandaunik meliputi pendaftaran pajak, pelaporan pajak *online*, informasi pajak dan pembayaran pajak *online* dengan tampilan sebagai berikut:



Gambar 3. Tampilan Fitur-fitur dalam Aplikasi Sipandaunik

(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2021)

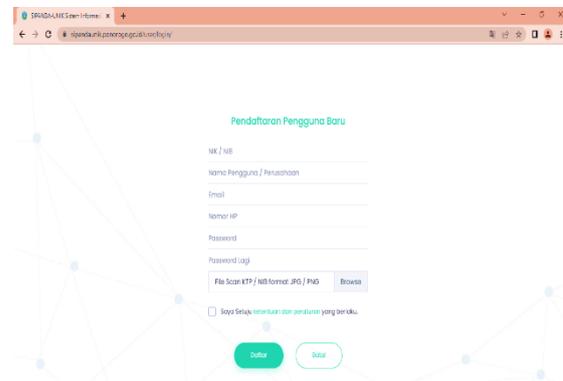
Selain terdapat fitur-fitur tersebut aplikasi ini sudah menjamin keamanan data masyarakat yang mana sangat penting suatu aplikasi memiliki sistem keamanan agar masyarakat sendiri yang menggunakannya tidak merasa ragu atau khawatir akan datanya yang bisa jadi dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Aplikasi Sipandaunik sangat terjamin keamanannya dikarenakan untuk akses masuk terdapat *backup* langsung melalui Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfo) Kabupaten Ponorogo terlebih dahulu dengan tujuan untuk sistem

keamanan. Kemudian setelahnya baru di BPPKAD untuk keperluan Sipandaunik. Seperti halnya pernyataan Bapak Yudha selaku staf bidang pajak daerah bahwa:

“Secara peraturan dari pemerintah sendiri semua informasi yang muncul ke publik oleh pemerintah daerah *gateway* awal berada pada pihak Diskominfo sehingga pihak Diskominfo memiliki sistem keamanan tersendiri dalam melakukan pengawasan pada penerapan aplikasi Sipandaunik ini yang mana hanya pihak Diskominfo yang mengetahuinya”.

(Sumber: Wawancara pada 07 Desember 2021)

Untuk bisa masuk dalam Sipandaunik diperlukan *email* dan *password* yang telah didaftarkan sebelumnya. Yang mana untuk bisa mendaftar diperlukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan juga file *scan* Kartu Tanda Penduduk (KTP)/ Nomor Induk Berusaha (NIB) asli. Berikut tampilan awal pendaftaran pengguna baru:



Gambar 4. Tampilan Awal Pendaftaran Pengguna Baru

(Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2021)

Kemudian untuk teknisnya sendiri aplikasi Sipandaunik ini tidak di BPPKAD melainkan langsung menggunakan *server* dari Diskominfo sehingga keamanan data pengguna kredibel.

5. Kemitraan Publik-Swasta (*Public-Private Partnerships*)

Public-Private Partnerships merupakan hubungan kontraktual antara sektor publik dan swasta dimana kedua belah pihak bekerjasama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik (European PPP Expertise Centre, 2011 dalam Rouboutsos dan Saussier, 2014). Bentuk kontrak dan segala kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak secara jelas dan rinci tertera dalam kontrak kerjasama. *Public-Private Partnerships*, juga dapat diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang melibatkan publik-swasta yang

memiliki perannya masing-masing. Pelibatan sektor swasta dalam hal ini disertai dengan investasi pada publik dalam menjalankan proyek-proyek inovasi berdasarkan jangka waktu. Dalam hal ini, pada pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan aplikasi Sipandaunik di BPPKAD Kabupaten Ponorogo terdapat kemitraan yang baik antara publik dan swasta. Namun, kerjasama yang terjalin dengan pihak swasta yaitu PT Javayoga hanya berperan dalam membantu menyediakan jasa untuk membuat aplikasi, perawatan aplikasi apabila terjadi masalah, dan pengembangan aplikasi Sipandaunik kedepannya. Hubungannya hanya tersebut tidak terdapat kepentingan yang lain dan tidak disertai investasi dalam kemitraan ini.

Selain itu, terdapat *Memorandum of Understanding* (MoU) antara BPPKAD Kabupaten Ponorogo dengan Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Rintan Handriyani selaku staf penagihan dan pengendalian menyatakan bahwa:

“Kita ada MoU dengan Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo untuk sinkronisasi data. Kita mengambil data NIK dan data kependudukan untuk layanan BPPKAD. Pemanfaatannya untuk apa saja itu sudah diatur dalam MoU”. (Sumber: Wawancara pada 07 Desember 2021)

Pemanfaatan NIK dan data kependudukan digunakan untuk mengefektifkan validasi dan verifikasi wajib pajak, pengelolaan data tunggal wajib pajak daerah terpadu, program pengembangan pelayanan, pembaharuan data wajib pajak dan hal lain yang dibutuhkan oleh BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Selain itu, terdapat juga hubungan kerjasama yang terjalin dengan pihak Diskominfo Kabupaten Ponorogo yang berperan dalam menyediakan *server* dan melakukan pengawasan untuk akses masuk aplikasi Sipandaunik dengan tujuan untuk sistem keamanan data wajib pajak.

6. Kompetensi Sektor Swasta (*Private Sector Competencies*)

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi dalam *e-government* merupakan kompetensi sektor swasta. Kompetensi sektor swasta berkaitan dengan kemampuan kerja yang dimiliki lembaga non pemerintah atau sektor swasta dalam bekerjasama dengan penyelenggara inovasi *e-government*. Faktor kompetensi yang dimaksud mengarah pada aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai.

Organisasi swasta yang bekerjasama dengan BPPKAD Kabupaten Ponorogo adalah PT Javayoga. PT Javayoga memiliki kemampuan dalam membuat aplikasi Sipandaunik yang dibutuhkan untuk inovasi *e-government* di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

Aplikasi Sipandaunik yang dibuat oleh PT Javayoga mampu memberikan perubahan yang signifikan pada pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo serta memberikan kemudahan pada pegawai maupun wajib pajak. Seperti halnya pernyataan dari Bapak Yudha selaku staf bidang pajak daerah bahwa:

“Dengan adanya aplikasi Sipandaunik jauh lebih memudahkan dan memotong alur birokrasi dalam saya memberikan pelayanan pajak khususnya pada proses BPHTB. Selain itu, memudahkan aksesibilitas wajib pajak dalam pembayaran pajak yang dahulu perlu bolak balik ke bidang pajak sampai 4 kali, sekarang tidak lagi dilakukan kecuali ada keberatan nilai pajak”. (Sumber: Wawancara pada 13 Januari 2022)

Hubungan yang terjalin dengan PT Javayoga sampai saat ini terdapat hubungan baik secara terus-menerus. Dalam artian aplikasi Sipandaunik ini masih perlu adanya pengembangan disaat terjadi perubahan mengenai peraturan baik Perda maupun Perbup sehingga mengharuskan untuk mengikuti perkembangan dari peraturan yang ada. Selain itu, apabila dari pegawai pelaksana membutuhkan beberapa fitur tambahan dalam aplikasi sehingga perlu adanya pengembangan kembali maka pihak dari PT Javayoga yang akan melakukan pengembangan pada aplikasi. Saat ini dari pegawai BPPKAD Kabupaten Ponorogo sendiri belum ada pegawai yang mampu membuat aplikasi sendiri sehingga masih mengandalkan PT Javayoga.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, respon masyarakat juga sangat baik dengan adanya aplikasi Sipandaunik masyarakat mengaku sangat setuju apabila Sipandaunik ini membantu pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Untuk sosialisasi dengan terjun langsung kepada

masyarakat masih kurang. Sosialisasi ditekankan pada PPAT/S dan notaris, sedangkan untuk wajib pajak hanya melalui video di youtube. Selain itu, aplikasi ini juga sangat memudahkan pelayanan pajak daerah pada pandemi *covid-19* seperti sekarang ini.

Aplikasi Sipandaunik dapat berjalan dengan baik sampai saat ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pada faktor kepemimpinan dan kompetensi sektor publik merupakan salah satu faktor yang membantu mensukseskan penerapan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik. Kabid Pajak Daerah BPPKAD Kabupaten Ponorogo selaku pemimpin dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Beliau mampu memberikan ide sekaligus solusi dari permasalahan terkait pelayanan pajak daerah dengan mencetuskan inovasi *online* yaitu aplikasi Sipandaunik. Kabid pajak daerah juga mampu mengkoordinasikan dengan baik kepada bawahannya serta mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan tugas dan fungsinya. Selain itu, Kepala BPPKAD Kabupaten Ponorogo juga bertanggungjawab dan sangat mendukung dengan penerapan aplikasi Sipandaunik. Kompetensi sektor publik dapat dilihat dari adanya tim IT yang mampu mengelola aplikasi Sipandaunik dengan tugas meliputi *approval user*, *maintenance system* dan *maintenance database*. Tim IT ini juga dapat memperbaiki permasalahan apabila terjadi *error* terkait dengan sistem data dan jaringan.

Faktor pendanaan yang memadai juga menjadi faktor yang sangat penting dalam penerapan aplikasi Sipandaunik. Dana yang digunakan untuk penerapan aplikasi Sipandaunik menggunakan anggaran rutin APBD. Selama proses penerapan aplikasi Sipandaunik belum pernah mengalami kendala pada dana sehingga proses penerapannya berjalan dengan sangat baik dan lancar.

Faktor dukungan legislatif dan peraturan juga mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi Sipandaunik di BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Peraturan yang secara khusus mengatur Aplikasi Sipandaunik, yaitu Perbup Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019. Adanya Perbup ini semakin menguatkan keberadaan aplikasi Sipandaunik. Selain itu, juga sudah terdapat SOP secara tertulis yang dijadikan sebagai pedoman dalam penerapan aplikasi Sipandaunik.

Faktor pengembangan infrastruktur teknologi informasi (strategis) dirasa juga mendorong

suksesnya penerapan aplikasi Sipandaunik. Dalam pengembangannya aplikasi Sipandaunik menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak serta menjamin keamanan data dari wajib pajak. Keamanan data wajib pajak sangat terjamin dikarenakan terdapat pengawasan dari pihak Diskominfo Kabupaten Ponorogo. Selain itu, Sipandaunik juga dapat diakses melalui *website* dan dapat diunduh langsung melalui *play store* untuk versi aplikasi *android*.

Faktor kemitraan publik-swasta mempengaruhi penerapan aplikasi Sipandaunik. Dalam hal ini, terdapat kemitraan yang baik dalam pelaksanaannya. Namun, hubungan yang terjadi hanya sebatas PT Javayoga menyediakan jasa terkait aplikasi Sipandaunik. Hubungannya hanya tersebut tidak terdapat kepentingan yang lain serta tidak disertai investasi dalam kemitraan ini. Kemudian, terdapat juga MoU dengan Dispendukcapil Kabupaten Ponorogo dalam pemanfaatan NIK dan data kependudukan serta dari pihak Diskominfo Kabupaten Ponorogo dalam menyediakan *server* dan melakukan pengawasan untuk sistem keamanan.

Faktor kompetensi sektor swasta sangat mempengaruhi inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik. Dalam hal ini, PT Javayoga memiliki kemampuan dalam membuat aplikasi Sipandaunik yang dibutuhkan BPPKAD Kabupaten Ponorogo yang mampu memberikan perubahan yang signifikan pada pelayanan pajak daerah di BPPKAD Kabupaten Ponorogo.

Saran

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian, peneliti memiliki saran yang dapat digunakan bagi BPPKAD Kabupaten Ponorogo untuk meningkatkan keberhasilan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik kedepannya. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. Perlu sosialisasi lebih lanjut dengan terjun langsung kepada masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi Sipandaunik agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui aplikasi ini. Karena selama ini proses pengenalan aplikasi hanya melalui video di youtube. Hal inilah yang membuat sebagian dari masyarakat belum mengetahui aplikasi ini terutama masyarakat yang berada di desa.
2. Kerjasama dapat lebih ditingkatkan dengan melibatkan pihak lain dalam pengembangan inovasi Sipandaunik untuk meningkatkan

- kualitas pelayanan pajak daerah kepada masyarakat.
3. Melakukan perbaikan pada aplikasi Sipandaunik sistem *android*. Karena banyak dari masyarakat yang sudah mengunduh aplikasi namun, tidak dapat *login* pada aplikasi.
 4. Menyediakan wadah secara khusus bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan sarannya terhadap inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik agar pihak BPPKAD Kabupaten Ponorogo dapat mengetahui perkembangan dari inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik.
 5. BPPKAD Kabupaten Ponorogo harus berkelanjutan dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik agar masyarakat lebih terinspirasi lagi oleh kemajuan ini. Hal yang perlu dilakukan seperti menyediakan aplikasi dengan sistem *ios*, penambahan fitur baru, maupun pembaharuan pada tampilan aplikasi.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak atas kontribusinya dalam penulisan artikel ilmiah ini diantaranya:

1. Para Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA
2. Eva Hany Fanida, S. AP., M. AP., selaku Dosen Pembimbing
3. Dra. Meirinawati, M. AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S. AP., M. AP., selaku Dosen Penilai
4. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun materil kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati. (2018). *Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta)*. 226, 156–162.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). *E-government Success Factors: Mapping Practical Tools to Theoretical Foundations*. *Government Information Quarterly*, 22 (2), 187–216.
- Ilham, & Tua, H. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3 (2), 1–15.
- Kalvet, T. (2012). *Innovation: A factor explaining e-government success in Estonia*. *Electronic Government, An International Journal*, 9, 142–157.
- Kifle, H., & Cheng, K. L. P. (2009). *E-Government Implementation and Leadership – The Brunei Case Study*. *Electronic Journal of E-Government*, 7 (3), 271–282.
- Krishno Hadi, Listiano Asworo, I. T. S. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government Civil Society*, 4, 115–129.
- Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6, 1–18.
- Nnorom, S. U., & Okonkwo, E. C. (2020). *Adequate Funding of Educational Institutions Proselytizes Effective Planning: View Point of An Educational Administration*. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 25 (6), 34–38.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). *E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service*. *Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1–6.
- Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 tentang sistem online pajak daerah
- Rouboutsos, A., & Saussier, S. (2014). *Public-Private Partnerships and Investments in Innovation: The Influence of The Contractual Arrangement*. *Construction Management and Economics*, 32, 349–361.
- Salsabilla, N., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan Go- Ploong (Go-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang Kabupaten Gresik. *Publika*, 9, 185–198.
- Siti Yulianah M. Yusuf. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 13 (8), 1433–1444.

- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas” (Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9, 63–76.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). Inovasi Layanan Mpospay Dan *Free Pick Up* Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2 (2), 44–50.
- Wood, L., Bernt, P., & Ting, C. (2009). *Implementing Public Utility Commission Web Sites: Targeting Audiences, Missing Opportunities*. *Public Administration Review*, 69 (4), 753–763.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

