

Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Online

Fidya Arzita Elfito¹, Muhamad Rafi Diaz Zidane², Gladys Marsha Brata³, Kevin Ginaldo⁴, Rayhan Cahya Nugraha⁵, Cecep Wahyudin^{6*}, Euis Salbiah⁷

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat, Indonesia;

¹fidyaarzitaelfito7h15@gmail.com; ²rafidiaz65@gmail.com; ³gldsmarsha@gmail.com;

⁴kevinginaldo17@gmail.com; ⁵rayhanbgr86@gmail.com; ⁶cecep.wahyudin@unida.ac.id;

⁷euis.salbiah@unida.ac.id;

*Korespondensi Author: Cecep Wahyudin email: cecep.wahyudin@unida.ac.id

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, transformasi digital terhadap pelayanan publik perlu dilakukan. Inovasi online pada pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan sppt dalam bentuk elektronik. Akan tetapi, masyarakat yang lanjut usia atau belum melek teknologi memiliki kendala dalam mengakses aplikasi atau website e-sppt. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan berbasis online dan cara mengatasi hambatan-hambatan yang dialami. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisa data menggunakan model Miles and Huberman, serta dalam keabsahan data dinyatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara tulisan dengan kenyataan di lokasi penelitian. Teori penelitian menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dengan hasil penelitian menunjukkan a) penerapan e-sppt memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam mengunduh dan memiliki arsip dokumen tahun sebelumnya, b) terdapat kesesuaian terhadap inovasi sebelumnya, c) kerumitan dirasakan oleh masyarakat lansia, d) telah dilakukan uji coba selama dua tahun masa transisi, e) penggunaan tampilannya mudah diamati. Dalam mengatasi masalah, disediakan petugas untuk membantu masyarakat yang kebingungan dan memberikan alternatif untuk menggunakan mobil keliling layanan pajak.

Kata Kunci: implementasi, inovasi, pelayanan online, pajak bumi dan bangunan

PENDAHULUAN

Selama masa pandemi, banyak pelayanan secara tatap muka diubah menjadi pelayanan berbasis online. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi interaksi secara langsung antara orang-orang demi menekan laju pertumbuhan covid-19. Senada

dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor yang menciptakan banyak inovasi layanan online, salah satunya adalah e-SPPT PBB. Inovasi tersebut mulai dikembangkan pada masa pandemi hingga sekarang.

Banyak kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat karena tidak perlu menunggu SPPT fisik untuk membayar tagihan PBB. Dalam hal efisiensi waktu dan penghematan anggaran, e-SPPT PBB mempercepat pendistribusian kepada masyarakat dan mengurangi pengeluaran untuk pencetakan dan distribusi. Namun, tidak semua masyarakat paham dengan pelaksanaan layanan online karena orang yang lanjut usia memiliki kesulitan dalam mengakses e-SPPT PBB. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini dilakukan agar mengetahui bagaimana penerapan e-SPPT PBB dan cara mengatasi masalah yang ditimbulkan dari pelaksanaan layanan online ini oleh Bapenda Kota Bogor.

Merujuk pada penelitian terdahulu oleh (Wahyudin & Hernawan, 2020), Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tidak semua wajib pajak di Wilayah 1 Kabupaten Sukabumi menggunakan Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat J'Bret, inovasi ini terbukti efektif dan berjalan dengan baik. Kendala dalam pelaksanaannya muncul karena tingkat keterbatasan teknologi masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pihak Samsat, dan kompleksitas wilayah yang luas. Oleh karena itu, Samsat terus berupaya meningkatkan sosialisasi, bekerja sama dengan pihak terkait, dan berkoordinasi untuk mengembangkan program ini bersama mitra-mitra terkait.

(Larasati, 2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) didukung oleh respons positif sebagian wajib pajak dan kolaborasi dengan CV. Sinergi. Inovasi ini juga diperkuat dengan fasilitas seperti dua mobil khusus untuk sosialisasi kepada wajib pajak. Namun, terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, seperti serangan *hacking* dan masalah server yang terkadang menyebabkan gangguan, serta kompleksitas penggunaannya. Beberapa wajib pajak tidak memahami cara menggunakan aplikasi

ini, dan beberapa lebih suka melakukan proses perpajakan secara manual dengan mengunjungi kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

(Febrianti & Fanida, 2022) menunjukkan hasil penelitiannya bahwa penerapan aplikasi Sipandaunik dalam pelayanan pajak daerah telah sukses meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Faktor-faktor kesuksesan inovasi layanan, seperti yang dijelaskan menurut teori Kalvet (2012), mencakup: 1) Kemampuan kepemimpinan dan kompetensi sektor publik, di mana pemimpin dan pegawai memiliki kinerja yang baik dalam menggunakan Sipandaunik. 2) Ketersediaan dana yang cukup dari APBD tanpa kendala selama penerapan. 3) Dukungan regulasi yang ada, seperti Perbup Ponorogo Nomor 106 Tahun 2019 dan SOP tertulis. 4) Pengembangan infrastruktur teknologi informasi (TI) yang strategis, dengan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang menjamin keamanan data wajib pajak. 5) Kolaborasi yang baik antara sektor publik dan swasta dalam pelaksanaannya. 6) Kemampuan sektor swasta, seperti PT Javayoga, dalam mengembangkan aplikasi Sipandaunik.

Merujuk pada teori yang dijelaskan oleh para ahli, implementasi merupakan sebuah penerapan yang dilakukan ketika perencanaan sebelumnya telah matang (Sawir, 2021). Selain itu, dengan adanya implementasi kebijakan dapat dijadikan suatu kepentingan dalam menentukan faktor keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan yang telah dibuat sehingga termasuk sebagian proses kebijakan publik (Tresiana & Duadji, 2019). Selain itu, implementasi akan berhasil jika terdapat kerjasama yang baik antara pemerintahan, masyarakat dan swasta (Wahyudin, *at al.*, 2023).

Inovasi merupakan suatu pengetahuan yang baru melalui cara yang baru menggunakan objek yang baru dengan bantuan teknologi yang baru sehingga menghasilkan penemuan yang baru (Sawir, 2021). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, dalam Suwarno (2008:17), diantaranya: keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*),

kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*) (Wahyudin & Hernawan, 2020).

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, merupakan metode berdasarkan filsafat postpositivisme sehingga instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri karena meneliti pada obyek yang alamiah. Melakukan observasi secara langsung di Kantor Bapenda Kota Bogor, mewawancarai Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Konsultasi, serta dokumentasi di tempat sebagai teknik pengambilan data yang dilakukan penulis untuk menyusun artikel ini. Selain itu, sumber yang digunakan berasal dari internet, buku-buku, jurnal-jurnal sebagai studi kepustakaan dalam memperoleh beberapa data. Menurut Miles and Huberman (1984), analisis data kualitatif dilakukan secara reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penggambaran kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Dalam teknik keabsahan data, dinyatakan valid jika tidak terdapat perbedaan antara hasil penulis dengan kondisi yang sesungguhnya terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bapenda Kota Bogor memiliki inovasi layanan online pada pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang bernama e-sppt. Inovasi tersebut diakses melalui website atau aplikasi yang harus di install pada smartphone masyarakat. Maka, penulis melakukan wawancara kepada para pegawai dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, dalam Suwarno (2008:17), diantaranya; (Wahyudin & Hernawan, 2020).

a) keuntungan relatif (*relative advantage*)

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa, “kita menetapkan PBB setiap awal tahun, kalau dulu sebelum sppt itu di elektronik, baru tanggal 1 ditetapkan, tanggal 2 januari itu dicetak, cetak 270.000 sppt itu ga sebentar yah, akhirnya baru nyampe didistribusikan ke kelurahan itu biasanya satu–dua bulan, misalkan bulan februari akhir atau awal maret baru didistribusikan, tapi dengan e-sppt itu sekaligus tanggal 1 atau 2 januari itu sudah ditetapkan, tanggal 3 kita udah bisa download sendiri, kemudahannya, dan kalau hilang kita bisa, kan kalau dulu belum elektronik, kalau ilang ga bisa minta lagi, kalau ini kalau ilang download lagi, lebih aman, kita juga bisa melihat, misalnya butuh sppt yang lalu, bisa dari tahun berapa”. Di Kota Bogor, penetapan PBB dilakukan setiap awal tahun. Sebelum diterapkannya e-sppt, memerlukan waktu sekitar satu sampai dua bulan untuk mencetak sppt berjumlah ratusan ribuan dan mendistribusikannya ke kelurahan. Selain itu, jika sppt hilang tidak bisa dicetak kembali oleh Bapenda. Namun, setelah diterapkan e-sppt, memudahkan masyarakat dalam menerima sppt melalui pengunduhan di aplikasi tersebut dan terdapat simpanan dokumen sppt tahun sebelumnya jika masyarakat kehilangan sppt. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setyawan, Kalalinggi, & Anggraeiny, 2019) yang menjelaskan inovasi e-Samsat di Kota Samarinda memiliki keuntungan relatif yang unggul dalam hal efisiensi waktu karena tidak perlu datang ke kantor dan menjamin keamanan masyarakat untuk bertransaksi.

b) kesesuaian (*compatibility*)

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa, “sebelumnya sudah ada mobil keliling, tapi bapenda menghadirkan inovasi online untuk mendukung tranformasi digital yah, warga dipaksa online, supaya meng-upgrade warga aja gitu, supaya lebih ngikutin perkembangan”. Inovasi sebelumnya yang telah dilakukan Bapenda seperti mobil keliling untuk membayar PBB ditranformasi digital menggunakan e-sppt ini. Dalam era perkembangan zaman, masyarakat harus dipaksa untuk bertransaksi secara online sehingga lama-kelamaan akan terbiasa dengan kondisi

tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Melinda, Syamsurizaldi, & Kabullah, 2020) yang menjelaskan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) di Kota Padang Panjang dalam dimensi kesesuaian (*compability*) memiliki visi Smart City sehingga menekankan masyarakat untuk menggunakan teknologi secara maksimal.

c) kerumitan (*complexity*)

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa, “banyak yang gaptek, orang tua, banyak yang ga paham, orang tua yang ada anaknya mungkin kita bisa jelasin, tapi kalau orang tua langsung bisa kita bantu disini, misalnya punya smartphone, kalau ga juga, baru sama kita dibantuin, tapi kan jarang yah”. Pelaksanaan e-sppt ini memudahkan kaum pemuda, sedangkan masyarakat yang sudah lanjut usia atau kurang paham dengan teknologi dibuat merasa bingung ketika menggunakan layanan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hardiyanti & Widiyarta, 2023) yang menjelaskan inovasi aplikasi JALANTOL di Kabupaten Lamongan memiliki kerumitan di kalangan orang tua dalam pemahaman penggunaan aplikasi menyebabkan kesulitan mengakses.

d) kemungkinan dicoba (*triability*)

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa, “e-sppt diberlakukan 3 tahun yang lalu, mulai 2021, 2022, 2023 direncanakannya sudah dari tahun 2020, 2021-2022 itu kita masih mencetak sebagian, 2 tahun ini masa transisi, 2023 ini kita ga cetak sama sekali, 2021-2022 sambil kita ngumpulin identitas warga, yang udah kita elektronikan, yang belum mereka mendata, tahun 2023 ini semua udah punya”. Pemberlakuan e-sppt ini dimulai pada tahun 2021. Terdapat masa transisi yaitu 2 tahun (2021-2022), Bapenda hanya mencetak sebagian sppt dan sebagian dilakukan secara online. Mulai tahun 2023, e-sppt sudah dilaksanakan secara menyeluruh hanya dengan mengunduhnya di aplikasi. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Raztiani & Mashur, 2022) yang menjelaskan inovasi pelayanan pada kepolisian di Kota Pekanbaru telah mengikuti uji coba

guna meminimalisir kesalahan-kesalahan ketika menggunakannya demi menciptakan kenyamanan pada masyarakat.

e) kemudahan diamati (*observability*)

Berdasarkan hasil wawancara, dijelaskan bahwa, “aplikasi nya sebetulnya gampang, di website bapenda udah keliatan tuh, pertama klik ini lalu klik itu, dan penjelasan lengkap melalui visual bisa lihat di YouTube”. Tampilan yang disediakan dalam e-sppt mudah diikuti cara penggunaannya karena terlihat jelas langkah demi langkah sesuai video tutorial YouTube Bapenda Kota Bogor sehingga banyak masyarakat membuat akun baru. Berdasarkan data dari Bapenda, terdapat 29.386 masyarakat yang membuat akun baru e-sppt mulai bulan Januari sampai November 2023. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeny, 2013) yang menjelaskan inovasi pelayanan kesehatan di Kota Surabaya memiliki kemudahan dalam pengamatannya terbukti dengan jumlah pasien yang kian meningkat.

Selain meneliti menggunakan teori di atas, penulis juga akan menjelaskan hambatan penggunaan e-sppt dan langkah Bapenda untuk mengatasi permasalahan tersebut. Permasalahannya terdapat pada masyarakat yang sudah lanjut usia atau belum memahami teknologi. Jika lansia tersebut didampingi oleh anaknya, maka petugas dapat memberikan penjelasan ke anaknya. Jika tidak didampingi, maka petugasnya sendiri yang secara langsung akan membantu hingga akhir. Di samping itu, masih tersedianya layanan offline seperti mobil keliling yang dapat digunakan masyarakat yang belum melek teknologi. Dengan demikian, Bapenda Kota Bogor mengembalikan pilihan kepada masyarakat untuk menggunakan jenis layanan seperti apa menyesuaikan kondisi masing-masing dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Inovasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bogor menunjukkan keuntungan relatif yang signifikan, mengurangi waktu dan kerumitan dalam pemungutan Pajak Bumi Bangunan serta mendapatkan surat penagihan Pajak PBB yang di sebut SPPT berbentuk elektronik dengan memberikan kesesuaian dalam era digital. Meskipun terdapat kompleksitas penggunaan, e-SPPT memberikan kemungkinan dicoba yang diawasi secara baik oleh Bapenda Kota Bogor, serta kemudahan diamati melalui panduan yang tersedia melalui Aplikasi atau Website resmi E-SPPT PBB Kota Bogor. Meskipun ada hambatan terkait pemahaman teknologi di kalangan lansia, Bapenda Kota Bogor berhasil mengatasi dengan bantuan dari petugas dan tetap menyediakan opsi layanan offline untuk membantu masyarakat yang tidak paham dengan teknologi.

REFERENSI

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik* , 85-93.
- Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH TERPADU BERBASIS NIK (SIPANDAUNIK) DI KABUPATEN PONOROGO . *Publika* , 739-752.
- Hardiyanti, K. A., & Widiyarta, A. (2023). INOVASI PROGRAM APLIKASI LAYANAN TERPADU ONLINE . *Jurnal Kebijakan Publik* , 470-475.
- Larasati, D. C. (2020). INOVASI SISTEM INFORMASI APLIKASI MOBILE PAJAK DAERAH (SAMPADE) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK . *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , 9-15.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang . *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan* , 202-216.

- Raztiani, R., & Mashur, D. (2022). INOVASI PELAYANAN PADA KEPOLISIAN SEKTOR KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU . *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)* , 1-11.
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovations. Fifth Edition, Free Press, New York.
- Sawir, M. (2021). *ILMU ADMINISTRASI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM ESAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA . *eJournal Pemerintahan Integratif* , 11-20.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Suwarno, Yogi, 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2019). *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK*. Bandarlampung: GRAHA ILMU.
- Wahyudin, C., & Hernawan, D. (2020). Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat J'Bret di Wilayah Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi. *SEMNAS UNIDA II 2020* (pp. 733-738). Bogor: Unida Press.
- Wahyudin, C., Subagdja, O., & Iskandar, A. (2023). Desain Model Collaborative Governance Dalam Penanganan Pengurangan Penggunaan Plastik. *Jurnal Governansi*, 9(2), 151-162. <https://doi.org/10.30997/jgs.v9i2.8004>