

# **Inovasi E-Sptpd Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo**

**Rachmah Dewi Safitri<sup>1</sup>, Tri Yulianti<sup>2</sup>, Adi Soesiantoro<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rahmaadews03@gmail.com](mailto:rahmaadews03@gmail.com)<sup>1</sup>, [triyuli@untag-sby.ac.id](mailto:triyuli@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [adisusiantoro@untag-sby.ac.id](mailto:adisusiantoro@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*The presence of Covid-19 spread in Indonesia caused all activities to be disrupted. Government always urge people to always live healthy, use masks, keep their distance and wash their hands to break the chain of the spread of the Covid-19 virus. Public service is one aspect that is disrupted, not only from the private sector but also from the government sector. Therefore, Local Tax Service Agency (BPPD) Sidoarjo regency implement technology-based service innovation that is e-SPTPD (Electronic Notification Of Local Taxes) which is one of the innovations of other local taxes (PDL) in the form of web-based applications. This study aims to describe whether e-SPTPD innovation can improve administrative efficiency during the Covid-19 pandemic. This type of research is qualitative descriptive using data collection methods in the form of interviews, observations and documentation. The results of this study show that this e-SPTPD innovation has managed to improve administrative efficiency during the pandemic, because so far 90% of taxpayers (WP) in sidoarjo regency have used the innovation although there are still some who still stutter technology so that they still go to the tax office to ask for help from officers to access e-SPTPD.*

**Keywords:** Service Innovation, Efficiency, E-SPTPD.

## **Abstrak**

Adanya Covid-19 yang tersebar di Indonesia menyebabkan seluruh aktivitas menjadi terganggu. Pemerintah selalu menghimbau masyarakat agar selalu hidup sehat, menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan guna memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang terganggu, bukan hanya dari sektor swasta saja melainkan juga dari sektor pemerintahan. Oleh karena itu, Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi yaitu e-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang merupakan salah satu inovasi dari Pajak Daerah Lain (PDL) berupa aplikasi berbasis web. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan apakah inovasi e-SPTPD dapat meningkatkan efisiensi administrasi di masa pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi e-SPTPD ini telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi di masa pandemi, karena sampai sejauh ini 90% Wajib Pajak (WP) di Kabupaten sidoarjo telah menggunakan inovasi tersebut meskipun masih ada beberapa yang masih gagap teknologi sehingga masih mendatangi kantor pajak untuk meminta bantuan petugas mengakses e-SPTPD.

**Kata kunci :** Inovasi Pelayanan, Efisiensi, E-SPTPD.

## **Pendahuluan**

Indonesia adalah salah satu negara yang terkena dampak adanya pandemi Covid-19. Karena meningkatnya jumlah kasus dan hampir tak terkendalikan mengakibatkan seluruh aktivitas terhenti sehingga mulai dilaksanakan secara online atau jarak jauh. Hal ini mengganggu banyaknya aktifitas termasuk pada pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, teknologi

digital semakin berkembang pesat. Hampir semua masyarakat dari semua kalangan tidak terlepas dari teknologi digital, termasuk pada instansi pemerintah. Permintaan masyarakat yang semakin meningkat menjadikan banyaknya instansi berlomba-lomba memberikan pelayanan kepada publik dengan menggunakan teknologi. Teknologi yang digunakan bukan hanya sebagai alat komunikasi saja melainkan dapat digunakan sebagai informasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Dengan adanya inovasi ini dapat menangkis pemikiran masyarakat bahwa pelayanan di Indonesia yang dinilai lambat dan kurang efisien. Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang terkena dampak dari adanya pandemi Covid-19 sehingga menyebabkan seluruh aktifitas menjadi terganggu. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang terganggu, bukan hanya dari sektor swasta saja melainkan juga dari sektor pemerintahan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo menerapkan beberapa inovasi pelayanan publik. Inovasi-inovasi tersebut antara lain meliputi E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah). E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) merupakan salah satu inovasi dari Pajak Daerah Lain (PDL) berupa aplikasi yang berbasis web milik Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Macam-macam pajak yang ada di Pajak Daerah Lain (PDL) yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak parkir, pajak air tanah dan pajak penerangan jalan. Inovasi e-SPTPD diharapkan lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak daerah secara online yang dapat diakses dimana saja. Inovasi pelayanan E-SPTPD ini mulai digunakan di pertengahan tahun 2021 karena adanya permasalahan atau kendala saat pandemi yang semakin meningkat dan hampir tak terkendali. Sejauh ini, kondisi yang terjadi dilapangan justru mengalami sedikit kendala yaitu masih ada Wajib Pajak (WP) yang masih gagap teknologi sehingga masih memerlukan bantuan dalam mengakses aplikasi tersebut. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat dikatakan bahwa tujuan dari dibuatnya aplikasi E-STPD belum berjalan sepenuhnya sesuai rencana. Hal ini menyebabkan kurangnya efektifitas pada inovasi yang telah dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Padahal dibuatnya inovasi pelayanan E-SPTPD ini untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi dan pelaporan untuk menekan angka penyebaran Covid-19 yang ada di Kabupaten Sidoarjo agar dapat meningkatkan efisiensi secara administratif. Sehingga peneliti akan menelaah terkait inovasi pelayanan publik E-SPTPD di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo dengan berlandaskan teori yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19) yaitu aspek-aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi yang terdiri dari lima indikator yaitu pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan e-SPTPD dapat meningkatkan efisiensi administrasi di masa pandemi Covid-19.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus termasuk dalam penelitian analisis deskriptif, yaitu penelitian yang fokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara mendalam. Selanjutnya, dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan jenis penelitian ini dikarenakan peneliti akan mencari data dari hasil wawancara kepada pemeriksa pajak ahli muda, pegawai bagian pelayanan dan wajib pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan juga penelusuran dokumen. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber data. Informan pada penelitian ini antara lain yaitu pemeriksa pajak ahli muda, Staff pelayanan, dan juga wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19) yaitu aspek-aspek penting yang menunjukkan suatu organisasi telah melakukan inovasi yang terdiri dari lima indikator antara lain:

### **1. Pengetahuan Baru**

Sebuah Inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Berdasarkan data analisis yang diperoleh dari indikator pengetahuan baru, adanya inovasi e-SPTPD ini menyebabkan perubahan sosial masyarakat. Masyarakat yang awalnya tidak memiliki pengetahuan teknologi saat ini dapat melakukan pelaporan dan pembayaran secara online. Hal ini dapat berpengaruh pada pengurangan penyebaran mata rantai virus Covid-19. Selain itu, wajib pajak dapat lebih mudah melakukan pelaporan dan pembayaran secara mandiri melalui e-SPTPD sehingga dinilai lebih efisien dari cara tradisional sebelumnya. Tingkat transparansi antara pegawai dan wajib pajak juga lebih tinggi, karena wajib pajak dapat melihat pelaporan dan pembayaran pajaknya setiap bulannya. Pada masa pandemi covid-19 sangat banyak wajib pajak yang tidak bayar pajak dengan alasan pemberlakuannya PPKM, namun dengan adanya inovasi e-SPTPD wajib pajak merasa lebih mudah dalam pelaporan dan pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu mendatangi kantor pajak.

### **2. Cara Baru**

Cara Baru Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu (adanya inovasi e-SPTPD ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor pajak sehingga lebih efisien baik dari segi waktu maupun administrasi). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dengan adanya cara baru yaitu e-SPTPD ini masyarakat sudah tidak perlu mendatangi kantor pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran. Cara baru ini dapat meningkatkan efisiensi administrasi dimasa pandemi. Sebelum adanya e-SPTPD semua masih dilakukan secara manual dengan kertas, baik untuk pendaftarannya maupun pelaporannya. Hal ini dapat mempersulit petugas ketika ingin mengolah data harus mencarinya terlebih dahulu. Namun setelah adanya e-SPTPD ini sudah tidak lagi membutuhkan kertas, dapat mengurangi sampah dan administrasi menjadi lebih tertata dan teratur karena menggunakan data digital sehingga mempermudah untuk pencarian datanya.

### **3. Objek Baru**

Objek Baru Suatu inovasi merujuk pada adanya objek baru untuk penggunaannya. Objek baru ini dapat berupa fisik (tangible) atau tidak berwujud fisik (intangible). Objek baru dapat dikatakan sebagai sasaran dari produk baru yang dibuat. Berdasarkan data pelaporan wajib pajak sebelum dan sesudah adanya e-SPTPD dapat di simpulkan bahwa antusiasme wajib pajak dalam menggunakan e-SPTPD ini sesuai dengan yang diinginkan. Jika dapat di presentasikan 100% masyarakat sudah mengetahui adanya e-SPTPD namun 90% wajib pajak yang dapat menggunakan, sisanya adalah wajib pajak yang memiliki pemahaman kurang dibidang teknologi. Biasanya wajib pajak ini difaktorkan oleh usia dan keterbatasan alat atau teknologi yang dimiliki. Dari hasil wawancara kepada beberapa masyarakat, inovasi e-SPTPD ini memiliki kualitas yang sangat baik dan mudah untuk dipahami. Tidak semua orang dapat lancar menggunakan teknologi, namun masyarakat yang kurang lancar tersebut menyatakan bahwa pengaplikasiannya dinilai cukup mudan dan nyaman digunakan.

### **4. Teknologi Baru**

Teknologi Baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut (pembayaran dan pelaporan secara online melalui aplikasi e-SPTPD). Indikator kemajuan dari suatu produk teknologi yang inovatif biasanya dapat dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut. Fitur yang ada didalam kemasan produk ini merupakan sebuah fasilitas yang di ciptakan untuk objek atau sasaran yang dituju, dengan harapan objek dapat menerima dan menerapkan fasilitas tersebut sehingga terdapat nilai efisiensi daripada produk lama agar memudahkan objek dalam melakukan suatu hal. Berdasarkan riset yang dilakukan peneliti, didalam inovasi e-SPTPD ini terdapat fitur pelaporan dan pembayaran. Untuk menampung saran dan keluhan pada e-SPTPD, wajib pajak masih harus melakukan secara manual di kantor pajak dengan tujuan agar lebih cepat penanganannya. Jika permasalahan belum teratasi oleh pegawai pada waktu itu, maka pegawai akan melaporkan keluhan yang belum dapat diatasi dan pimpinan segera mencari cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Selain itu, chanel pembayaran juga masih minim. Hal tersebut dapat menghambat inovasi ini.

## **5. Penemuan Baru**

Penemuan Baru Hasil semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaannya (dibuatnya inovasi pelayanan e-SPTPD ini bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak (WP). Melalui penemuan baru yang diciptakan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yaitu e-SPTPD masyarakat dapat menggunakan cara baru dalam melakukan pelaporan dan pembayaran secara online. Penemuan ini merupakan langkah yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang akhir-akhir ini terjadi dimana negara Indonesia telah muncul adanya pandemi Covid-19. Tujuan dari pembuatan e-SPTPD ini antara lain yaitu untuk kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak daerah lain, transparansi antara pegawai dan wajib pajak, menambah ilmu pengetahuan baru, wawasan baru dan pengalaman baru dibidang teknologi yang dinilai lebih mudah dan efisien dari segi administrasi, biaya dan waktu. Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor, hal ini dapat menekan angka penyebaran Covid-19 sehingga mengurangi sumber daya, proses, waktu serta biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Dengan begitu e-SPTPD ini dapat dikatakan efisien.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah menciptakan sebuah inovasi baru pada pertengahan tahun 2021 yakni Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (e-SPTPD) yang digunakan untuk pelaporan dan pembayaran online telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi dimasa pandemi Covid-19 ini. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan produk yang dapat dinilai berdasarkan besarnya anggaran, waktu, sumber daya dan proses yang digunakan dalam pencapaian hasil yang diharapkan. Semakin sedikit biaya, waktu, sumber daya dan proses yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, proses tersebut dapat dikatakan lebih efisien. Sebelum adanya e-SPTPD wajib pajak harus mendatangi kantor pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan, namun setelah adanya e-SPTPD wajib pajak dapat melakukan pembayaran dan pelaporan secara online. Hal ini dapat menekan angka penyebaran Covid-19 sehingga mengurangi sumber daya, proses, waktu serta biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Dengan demikian e-SPTPD ini dapat dikatakan efisien.

Sebuah produk dapat lebih efisien jika ada perbaikan prosesnya sehingga lebih memudahkan masyarakat atau pihak sasaran yang dituju.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang telah peneliti lakukan, peneliti membuat beberapa saran yang dapat dilakukan dan menjadi masukan penyempurnaan inovasi e-SPTPD kedepannya, antara lain :

1. Menambahkan fitur pengaduan kritik dan saran untuk wajib pajak yang mengakses e-SPTPD agar wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo jika ada keluhan dan saran.
2. Berdasarkan pembayaran yang saat ini hanya dapat dilakukan di 2 Bank dan kantor pos, sebaiknya dapat ditambahkan chanel pembayaran Pajak Daerah Lain (PDL) seperti transaksi pembayaran di supermarket, e-Commers dan bekerja sama dengan Bank-bank lain sehingga mempermudah wajib pajak dalam hal pembayaran.
3. Memberikan sosialisasi serta dorongan pembelajaran kepada wajib pajak yang kurang paham akan teknologi dengan cara memberikan hadiah sebagai bentuk pencapaian jika sudah bisa menggunakan inovasi teknologi e-SPTPD.

### **Daftar Pustaka**

- Achmad Mubarak Anwar. (2021). *Penerapan Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Melalui Klampid di Kantor Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya*. 63.
- Demante, K., & Dwiyanto, B. M. (2019). ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP BRAND IMAGE DAN PERCEIVED QUALITY SERTA DAMPAKNYA PADA PURCHASE INTENTION (Studi pada Lipstik Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 8(4), 97–105. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Program, M., Ilmu, S., Negara, A., Administrasi, D., Ilmu, F., Politik, I., & Airlangga, U. (2016). *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*. 6, 1–11.