

**INOVASI PELAYANAN *E-SPTPD* DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI DI MASA
PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana
Strata-1 Program Studi Administrasi Negara**



OLEH :

RACHMAH DEWI SAFITRI - 1111800130

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**INOVASI PELAYANAN E-SPTPD DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI DI
MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah
Kabupaten Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi
Negara**



OLEH :

RACHMAH DEWI SAFITRI

NBI : 1111800130

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :**21 Juni 2022**.....

Dewan Penguji :

1. **Drs. Adi Susiantoro, M.Si**
Ketua
2. **Drs. Supri Hartono, M.S**
Anggota
3. **Dr. Achludin Ibu Rochim, SH., M.Si**
Anggota



Mengesahkan:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,



Dr. Ayun Maduwinarti, M.P


NPP 20120.87.0103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : RACHMAH DEWI SAFTRI
Nim : 1111800130
Judul : INOVASIPELAYANAN E-SPTPD DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI ADMINISTRASI DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten
Sidoarjo)

Surabaya, 4 Juni 2022

Mengetahui
Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya


Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120.87.0103

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Drs. Adi Susiantoro, M.Si
NPP 20110.88.0136

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rachmah Dewi Safitri

NBI : 1111800130

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Inovasi Pelayanan e-SPTPD dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 13 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan


RACHMAH DEWI SAFITRI



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email:perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rachmah Dewi Safitri
NBI : 1111800130
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“INOVASI PELAYANAN E-SPTPD DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI ADMINISTRASI DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Selasa, 05 Juli 2022

Yang Menyatakan,

Rachmah Dewi Safitri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Orangtua dan keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Tri Yulianti, M.Si dan Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada Bagus Saputra yang selalu membantu dan memberi dukungan bagi saya selaku penulis.
6. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi Sheila Nanda, Dinda Retno, Jessica Pelilin, Nazilatul Laili Fitria, Delia Cindy N.A, Angelina Tokan, Iin Zuli yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rachmah Dewi Safitri
Tempat Tanggal Lahir : Lamongan, 03 Maret 2001
Alamat : Dsn. Bangsri, Ds. Babatagung, Deket, Lamongan
No.Telp/Hp : 085645493294
Email : rahmaadews03@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2018 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Lamongan
Tahun 2012 – 2015 : SMP Negeri 4 Lamongan
Tahun 2006 – 2012 : MI Bahrul Ulum Sidobinangun, Lamongan

SUMMARY

Rachmah Dewi Safitri, 2022, **Inovasi Pelayanan E-SPTPD dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

The presence of Covid-19 spread in Indonesia caused all activities to be disrupted. Due to the increase in the number of cases and almost uncontrolled resulting in all activities stopped so began to be carried out online or remotely. 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.

RINGKASAN

Rachmah Dewi Safitri, 2022, Inovasi Pelayanan e-SPTPD dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Adanya Covid-19 yang tersebar di Indonesia menyebabkan seluruh aktivitas menjadi terganggu. Karena meningkatnya jumlah kasus dan hampir tak terkendalikan mengakibatkan seluruh aktivitas terhenti sehingga mulai dilaksanakan secara online atau jarak jauh. 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 mengaksesskan E-SPTPD.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN E-SPTPD DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)”**.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka mengajukan syarat kelulusan sebagai Strata Satu (S1) dan sekaligus merupakan tugas guna menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

Untuk itu kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua dan keluarga besar saya yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap *civitas* akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik tetap semangat dalam beraktivitas.
3. Dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Tri Yulianti, M.Si dan Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dan mempermudah dalam penelitian skripsi ini.
5. Kepada Bagus Saputra yang selalu membantu dan memberi dukungan bagi saya selaku penulis.
6. Kepada sahabat-sahabat saya yang sangat saya sayangi Sheila Nanda, Dinda Retno, Jesica Pelilin, Nazilatul Laili Fitria, Delia Cindy N.A, Angelina Gorantokan Tokan, Iin Zuli yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun, kami harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini berguna bagi kita semua.

Surabaya, 05 Juni 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</u>	<u>7</u>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	22
2.2.2 Efisiensi.....	24
2.2.3 Pengertian e-SPTPD.....	25
2.2.4 Kerangka Konseptual.....	26
<u>BAB III METODE PENELITIAN.....</u>	<u>27</u>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data.....	28
3.4.1 Data primer.....	28
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5 Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Wawancara.....	28
3.5.2 Observasi.....	28
3.5.3 Dokumentasi.....	29
3.6 Metode Analisis.....	29
3.6.1 Pengumpulan data.....	29
3.6.2 Reduksi data.....	29

3.6.3 Penyajian data	29
3.6.5 Penarikan kesimpulan	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Objek.....	31
4.1.1 Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo	31
4.1.2 Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo	31
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo....	32
4.1.4 Struktur Menu e-SPTPD	32
4.1.5 Cara penggunaan.....	33
4.1.6 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo	35
4.2 Penyajian Data	36
4.3 Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP.....	51
5.2. KESIMPULAN	51
5.3. SARAN	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Dashboard e-SPTPD.....	33
Gambar 4.2 Halaman Rincian Pelaporan	34
Gambar 4.3 Susunan Organisasi BPPD Kabupaten Sidoarjo.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 Data pelaporan wajib pajak Sebelum dan Sesudah adanya e-SPTPD.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Wawancara	55
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	56
Lampiran 3:	59
Lampiran 4 Hasil Turnitin	62

