

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

(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

**Tri Yulianti, Adi Soesiantoro, Rachmah Dewi Safitri**

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [rahmaadews03@gmail.com](mailto:rahmaadews03@gmail.com)

## *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 mengaksesskan E-SPTPD.

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

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena dampak pandemi Covid-19. Karena jumlah kasus yang terus meningkat dan hampir tidak terkendali, semua aktivitas dihentikan sehingga sudah mulai dilakukan secara online atau jarak jauh. Hal ini mempengaruhi banyak kegiatan, termasuk pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, teknologi digital berkembang pesat. Hampir semua kalangan masyarakat tidak lepas dari teknologi digital, termasuk instansi pemerintah. Permintaan masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan banyak instansi berlomba-lomba memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi. Teknologi yang digunakan tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi dapat dijadikan sebagai informasi yang bertujuan membantu masyarakat dalam menghadapi permasalahan yang muncul. Dengan inovasi ini dapat menepis anggapan masyarakat bahwa pelayanan di Indonesia dinilai lambat dan kurang efisien. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang terkena dampak pandemi Covid-19 sehingga menyebabkan segala aktivitas terhenti. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sedang terganggu, tidak hanya oleh sektor swasta tetapi juga oleh sektor pemerintah. Oleh karena itu, Pemkab Sidoarjo menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan beberapa inovasi pelayanan publik. Salah satu inovasi tersebut adalah E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Elektronik). E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Elektronik) merupakan salah satu inovasi Pajak Daerah Lain (PDL) berupa aplikasi berbasis web milik Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Inovasi E-SPTPD bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar kewajiban pajak daerah secara online yang dapat diakses dimana saja. Inovasi layanan E-SPTPD ini digunakan pada pertengahan tahun 2021 karena adanya kendala di masa pandemi yang semakin meningkat dan hampir tidak terkendali. Selama ini kondisi yang ditemui di lapangan sebenarnya menghadapi beberapa kendala yaitu masih adanya Wajib Pajak (WP) yang masih gagap teknologi, sehingga masih membutuhkan pendampingan untuk mengakses aplikasi tersebut. Dengan permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa tujuan dari penerapan E-SPTPD belum sepenuhnya berjalan sesuai rencana. Hal ini menyebabkan kurang efektifnya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Sidoarjo. Bahkan, inovasi layanan E-SPTPD dilakukan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi dan pelaporan dalam rangka menekan angka penyebaran Covid-19 di Kabupaten Sidoarjo dan meningkatkan efisiensi administrasi. Bagi peneliti untuk mengkaji terkait inovasi pelayanan publik E-SPTPD pada Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Suwarno (2008:19), yaitu aspek penting yang menunjukkan bahwa inovasi organisasi yang dibuat terdiri dari lima indikator, yaitu pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah inovasi layanan e-SPTPD dapat meningkatkan efisiensi administrasi di masa pandemi Covid-19.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus yang terdapat dalam penelitian deskriptif analisis, dimana penelitian ini berfokus pada suatu kasus yang akan dianalisis. Selain itu, dalam hal ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini adalah peneliti akan mencari data dari wawancara dengan inspektur pajak muda, petugas pelayanan dan wajib pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan penelitian dokumen. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Narasumber dalam penelitian ini antara lain pemeriksa pajak ahli muda, petugas pelayanan dan juga wajib pajak di Kabupaten Sidoarjo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan teori Suwarno (2008:19) terdapat aspek penting yang menunjukkan bahwa suatu organisasi telah menghasilkan inovasi yang terdiri dari lima indikator antara lain:

## 1. Pengetahuan baru

Inovasi adalah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam suatu sistem sosial tertentu. Berdasarkan data analisis yang diperoleh dari indikator pengetahuan baru, keberadaan inovasi e-SPTPD ini menyebabkan perubahan sosial di masyarakat. Orang yang pada awalnya tidak memiliki keterampilan teknis sekarang dapat membuat laporan dan pembayaran secara online. Hal ini dapat berdampak pada pengurangan rantai penyebaran virus Covid-19. Selain itu, Wajib Pajak dapat lebih mudah melaporkan dan melakukan pembayaran secara mandiri melalui e-SPTPD, sehingga dinilai lebih efisien dibandingkan dengan cara tradisional sebelumnya. Transparansi antara karyawan dan wajib pajak juga lebih tinggi karena wajib pajak dapat melihat pengembalian dan pembayaran pajak mereka setiap bulan. Di masa pandemi COVID-19, banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak karena penerapan PPKM, namun dengan inovasi e-SPTPD, wajib pajak lebih mudah untuk melaporkan dan melakukan pembayaran yang bisa dilakukan di mana saja tanpa harus datang ke Kantor Pajak. kantor.

## 2. Cara baru

Cara-cara baru Inovasi juga dapat berupa cara-cara baru bagi individu atau kelompok masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau memecahkan masalah tertentu (dengan inovasi e-SPTPD ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor pajak, sehingga keduanya lebih efisien dalam waktu dan administrasi). Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, jelas bahwa dengan metode baru yaitu e-SPTPD, masyarakat tidak lagi harus ke kantor pajak untuk membuat laporan dan pembayaran. Metode baru ini dapat meningkatkan efisiensi administrasi selama pandemi. Sebelum e-SPTPD ada, semuanya masih dilakukan secara manual di atas kertas, baik untuk pendaftaran maupun pelaporan. Hal ini dapat menyulitkan petugas jika ingin mengolah data harus mencari terlebih dahulu. Namun setelah adanya e-SPTPD ini, kertas tidak lagi dibutuhkan, dapat mengurangi pemborosan, dan pengelolaan menjadi lebih tertata dan tertib karena menggunakan data digital sehingga memudahkan pencarian data.

## 3. Objek baru

Objek baru Sebuah inovasi mengacu pada keberadaan objek baru bagi penggunanya. Objek baru ini dapat berupa fisik (material) atau immaterial (intangible). Dapat dikatakan bahwa objek baru adalah tujuan dari produk yang baru dibuat. Berdasarkan data pelaporan wajib pajak sebelum dan sesudah adanya e-SPTPD dapat disimpulkan bahwa antusiasme wajib pajak dalam menggunakan e-SPTPD sesuai dengan yang diinginkan. Jika dapat ditunjukkan bahwa 100% masyarakat mengetahui keberadaan e-SPTPD, namun 90% wajib pajak dapat menggunakannya, maka sisanya adalah wajib pajak yang kurang tech-savvy. Biasanya, wajib pajak ini diurutkan berdasarkan usia dan keterbatasan alat atau teknologi yang mereka miliki. Dari hasil wawancara dengan beberapa orang, inovasi e-SPTPD ini berkualitas sangat baik dan mudah dipahami. Tidak semua orang bisa menggunakan teknologi dengan lancar, namun yang kurang fasih mengatakan bahwa menggunakannya bisa terbilang cukup mudah dan nyaman.

## 4. Teknologi baru

Inovasi Teknologi Baru identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang dihasilkan dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan suatu produk teknologi inovatif biasanya dapat diidentifikasi dari karakteristik yang terkait dengan produk tersebut (pembayaran online dan pelaporan pada aplikasi e-SPTPD). Sebagai aturan, indikator kemajuan suatu produk teknologi inovatif dapat dikenali dari karakteristik yang melekat pada produk tersebut. Ciri-ciri dalam kemasan produk ini adalah fasilitas yang dibuat untuk objek atau tujuan yang dituju, dengan harapan objek tersebut dapat memperoleh dan mengaplikasikan fasilitas tersebut, sehingga terdapat nilai efisiensi dari produk lama untuk diberikan kepada objek tersebut. memudahkan dalam melakukan sesuatu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, inovasi e-SPTPD ini meliputi kemampuan pelaporan dan pembayaran. Untuk menerima saran dan keluhan tentang e-SPTPD, wajib pajak masih harus melakukan ini secara manual dengan kantor pajak untuk mempercepat pemrosesan. Jika masalah belum diselesaikan oleh karyawan pada saat ini, karyawan akan melaporkan keluhan yang belum terselesaikan dan manajemen akan segera menemukan cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu, saluran pembayaran juga minim. Hal ini dapat menghambat inovasi ini.

## 5. 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 dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa pada pertengahan tahun 2021, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah menciptakan inovasi baru yaitu Formulir Elektronik Pajak Daerah (e-SPTPD) yang digunakan untuk pelaporan dan pembayaran secara online. telah berhasil meningkatkan efisiensi administrasi di masa pandemi Covid-19 ini. Efisiensi adalah ukuran keberhasilan produk yang dapat dievaluasi dari segi jumlah anggaran, waktu, sumber daya, dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semakin sedikit biaya, waktu, sumber daya, dan proses yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, semakin efisien prosesnya. Sebelum e-SPTPD, wajib pajak harus pergi ke kantor pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan, namun setelah e-SPTPD, wajib pajak dapat melakukan pembayaran dan laporan secara online. Hal ini dapat mengurangi penyebaran Covid-19, sehingga mengurangi sumber daya, proses, waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Dengan demikian, e-SPTPD dapat dikatakan efisien. Sebuah produk bisa lebih efisien jika prosesnya diperbaiki, sehingga memudahkan masyarakat atau khalayak yang dituju.

## **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat diterapkan dan menjadi masukan untuk perbaikan inovasi e-SPTPD kedepannya, antara lain:

1. Penambahan fitur pengaduan kritik dan saran bagi wajib pajak yang mengakses e-SPTPD sehingga wajib pajak tidak perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo apabila ada pengaduan dan saran.
2. Berdasarkan pembayaran yang hanya dapat dilakukan di 2 bank dan kantor pos saat ini, disarankan untuk menambah saluran pembayaran pajak daerah (PDL) lainnya seperti transaksi pembayaran di supermarket, e-commers dan bekerjasama dengan bank lain untuk membuatnya memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak.
3. Memberikan sosialisasi dan dorongan pembelajaran bagi wajib pajak yang belum mengenal teknologi dengan pemberian hadiah sebagai bentuk prestasi apabila mampu memanfaatkan 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.