



## INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI E-SPTPD PADA BPKAD KOTA YOGYAKARTA

<sup>1</sup>Indah Tri Wulandari, <sup>2</sup>Agustina Rahmawati, <sup>3</sup>Mei Maemunah

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta, Sleman

[indah.wulandari@students.amikom.ac.id](mailto:indah.wulandari@students.amikom.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta, Sleman

[agustinarahma@amikom.ac.id](mailto:agustinarahma@amikom.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta, Sleman

[mei.m@amikom.ac.id](mailto:mei.m@amikom.ac.id)

*Received 4 Januari 2024; Revised: Januari 2024; Accepted: Januari 2024; Published: Januari 2024; Available online: Januari 2024*

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta untuk mengetahui inovasi pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah dengan memanfaatkan pengembangan teknologi saat ini. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan melakukan wawancara dengan pegawai dan wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di kantor tersebut. Dalam era digitalisasi yang berkembang sekarang ini apabila dimanfaatkan secara maksimal akan menciptakan efisiensi dan efektifitas yang nantinya akan mempermudah pemerintah sebagai aktor pelayanan publik dan masyarakat itu sendiri. Inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta adalah aplikasi E-SPTPD. Aplikasi tersebut berfungsi untuk melakukan proses pembayaran pajak daerah melalui online yang kemudian wajib pajak membayarkan besar pajak di Bank BPD terdekat. Penulis menggunakan 3 indikator inovasi menurut Widodo yakni inovasi harus berkelanjutan, bermanfaat bagi masyarakat dari inovasi serta mampu menyelesaikan masalah. Aplikasi ini sudah menunjukkan keefektifannya dalam proses pelayanan mulai dari efisiensi waktu bagi para wajib pajak yang tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran hingga adanya transparansi dalam transaksi pembayaran pajak daerah karena para wajib pajak akan melakukan transaksi tanpa perantara selain pegawai bank dimana wajib pajak membayar pajaknya.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Pajak Online, Efektifitas, Efisiensi, Transparansi

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok yang sedang melakukan pelayanan. Masyarakat merupakan masyarakat dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak

ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan memegang peran penting untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Citra kualitas pelayanan yang baik menjadi sudut pandang atau persepsi pihak pemerintah, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat. Hal ini masyarakat yang memakai pelayanan pemerintah. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya masyarakat yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, setiap pemerintahan wajib merencanakan, mengorganisasikan dan

mengendalikan sistem, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik yang dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan public tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan public belum berjalan dengan baik. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga uang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah

bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

## METODE

Penelitian dilaksanakan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang mana dilakukan wawancara dengan pegawai dan wajib pajak. Subjek penelitian dari pegawai dipilih dengan metode *purposive sampling* yang mana dipilih tidak secara acak, melainkan berdasarkan pada pertimbangan yang dibuat oleh peneliti yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah

ditetapkan oleh peneliti dan berhubungan dengan tujuan penelitian. Sedangkan subjek penelitian dari wajib pajak dipilih secara acak. Analisis data dilakukan bersama dengan proses pengumpulan data. Proses analisis data dimulai dengan mengumpulkan data wawancara, catatan lapangan, dan informasi melalui website dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta. Peneliti menggunakan indikator inovasi pelayanan menurut Widodo (2017) yakni inovasi harus berkelanjutan, inovasi memberikan manfaat bagi masyarakat, serta inovasi mampu memberikan solusi terhadap masalah.

## ISI DAN PEMBAHASAN

### **Inovasi Pelayanan Kepada Wajib Pajak yang Berkelanjutan**

Pelayanan yang dilakukan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta salah satunya adalah mengenai pajak daerah, sehingga yang dilayani adalah mereka yang wajib pajak. Dalam proses pelayanan yang

dilakukan SOP sudah berjalan dengan semestinya. Dalam penyusunan SOP ada peran masyarakat, SOP bisa terbit setelah ada SPT dan FGD jadi boleh menerbitkan SOP jikalau sudah ada kesepakatan masyarakat sebagai wajib pajak. Ada tahap tahap yang harus dilalui sebelum menjadi SOP. Apabila SOP itu mengatur prosedur digital, kita misalnya mau membuat pelayanan untuk A, untuk bisa melayani urusan A tersebut harus merumuskan terlebih dahulu langkah-langkah apa yang harus diambil, waktu mengerjakan, hasil dari itu semua akan dipresentasikan kepada wajib pajak ke FGD forum discussion. Setelah terjadi kesepakatan dan tanda tangan baru diterbitkan SOP. Jaminan pelayanan publik, syarat untuk mengakses pelayanan pajak tergantung pada jenis pajak apa yang ingin diurus, jadi setiap wajib pajak yang datang untuk mengurus mempunyai syarat yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Dikarenakan ada 11 jenis pajak, sehingga dalam pelayanan dan syarat sesuai dengan apa yang dibutuhkan wajib pajak.

Jika dilihat dari segi pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah setiap setahun sekali ada diklat pelayanan pemerintah yang bertujuan untuk masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang baik. Di setiap pertengahan tahun ada IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang ketika ketika hasilnya dibawah target berarti gagal, dalam kuisisioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang menunjukkan dari nilai nilai pelayanan, terlihat jelas mana yang rendah itu pula yang harus diperbaiki dan juga yang sudah baik dipertahankan dan tetap dilakukan pengembangan terus menerus. Berdasarkan IKM langsung dari wajib pajak dengan mengisi kuisisioner. Pajak bersifat rahasia. Kalau hubungannya dengan transparansi itu berhubung dengan laporan keuangannya jadi sudah global dan itu sudah kewajiban pemerintah daerah untuk mengumumkannya. Transparansi yang berhubungan dengan pada wajib pajak setiap pembayaran yang mereka lakukan langsung masuk ke bank kita disini sudah tidak boleh nerima uang. Jadi

untuk pungutan liar sendiri itu tidak ada.

Untuk wajib pajak ada fasilitas tersendiri yang diberikan dari pihak pemerintah untuk wajib pajak sebagai fasilitas pendukung seperti computer, nomor antrian, kotak saran. Jadi dipisahkan dari pajak daerah, PPATB, tanya jawab dan lain-lain. Jadi disini bagaimana masyarakat itu datang merasa puas karena masyarakat datang dia akan terkena pajak, jadi jangan sampai masyarakat merasa dikecewakan karena kepuasan masyarakat mempengaruhi untuk membayar pajak, apabila pelayanan yang kurang baik akan membuat para wajib pajak menjadi malas untuk membayar pajak.

Pajak daerah yang dikenakan bukan pengusahanya tetapi yang dikenakan konsumen. Contoh hotel, yang dikenakan biaya itu bukan hotelnya tetapi yang menginap. Kalau besarnya pajak yang dibayarkan tidak sesuai dengan tagihan berarti para wajib pajak sudah menggelapkan pajak. Dalam

upaya peningkatan controlling, sekarang ini baru pemasangan alat-alat online disemua hotel, restoran, parkir hiburan ntuk memantau sejauh mana pemakaian alat tersebut. Disini pajak daerah sudah ada Perda dan Perwalnya.

### **Inovasi Pelayanan yang Memberikan Manfaat**

Keberhasilan inovasi pelayanan tentunya juga diukur melalui manfaat yang didapatkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui inovasi E-SPTPD masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan khususnya dalam hal pengurusan administrasi pajak. Bagi masyarakat Kota Yogyakarta yang sedang berada di luar kota maupun berhalangan hadir secara langsung ke BPKAD tentunya dapat dengan cepat mendapatkan layanan pajak daerah.

Tuntutan SDM di era digital semakin tinggi seperti memiliki daya saing, atau semangat untuk meningkatkan kinerja itu sendiri didukung melalui peningkatan kinerja dari pegawai BPKAD Kota Yogyakarta. Salah satunya melalui diklat, jika terdapat

kebijakan baru dari pusat pasti terdapat pegawai yang dikirim diklat. Diklat yang dilakukan tidak secara periodik tergantung kebutuhan. Instansi pemerintah tidak sefluktuatif swasta jadi sesuai kebijakan yang dibuat pemerintah ketika ada kebijakan baru atau aturan baru pegawai dikirim diklat sesuai dengan jobdesk masing-masing. Langkah untuk mengatasi permasalahan SDM di era saat ini dengan dilakukannya diklat. Sering juga dilakukan rapat koordinasi ketikaterdapat masalah yang harussegeradiselesaikandandic arijalankeluarnya.

Controlling terhadap kinerja pegawai dilakukan melalui e-kinerja. Setiap penugasan harus dilaporkan secara online juga dalam satu hari ini tugas yang sudah diselesaikan dilaporkan dalam satu hari minimal 360 menit karena dalam e-kinerja terdapat penilaian. Setiap pegawai yang memenuhi standar e-kinerja tersebut, TPP masing-masing pegawai akan cair full, kalau tidak memenuhi standar minimal maka TPP akan dipotong, jadi ada reward dan panishment tergantung

kinerjanya tersebut. Di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Yogyakarta tidak ada tumpang tindih atau merangkap jabatan. Setiap pegawai sudah bekerja sesuai dengan jobdesk masing masing karena telah dilakukan analisa jabatan. Setiap harinya pegawai menerima complain dari wajib pajak. Biasanya komplain dalam rangka agar bisa bayar pajaknya itu sekecil mungkin, bukan komplain atas pelayanan yang diberikan. Untuk penentuan besar kecilnya pembayaran pajak ditentukan oleh peraturan. Tetapi adapun kecenderungan orang meskipun sudah diatur A tetap ingin membayarnya seminimal mungkin. Pegawai yang menerima komplain cara menyikapi berbeda-beda tergantung komplainnya masalah apa, tetapi biasanya langsung bisa terpecahkan lewat loket pengaduan dan informasi.

Melalui program-program diklat ini tentunya pegawai BPKAD Kota Yogyakarta diharapkan lebih responsif, akuntabel, dan kompeten dalam melaksanakan pelayanan pajak daerah. Hal ini sejalan dengan tujuan

pelayanan publik yang harus dioptimalkan agar masyarakat si penerima layanan juga menerima kemudahan, kecepatan, kenyamanan akses layanan sehingga dapat tercapai pelayanan prima (*service excellence*).

### **Inovasi Pelayanan Dapat Memberikan Solusi Terhadap Permasalahan**

Inovasi yang dibuat oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak adalah E-SPTPD (pajak online) yang dibuat pada tahun 2018. Melalui aplikasi tersebut sudah dapat dilakukan pembayaran pajak secara online sehingga wajib pajak tidak harus melakukan pembayaran pajak di kantor dan dapat melakukan pembayaran di Bank BPD terdekat. Pembayaran secara online melalui E-SPTPD ini wajib pajak akan mendapat kode bayar melalui e-mail yang sudah didaftarkan. Kode bayar tersebut digunakan untuk melakukan pembayaran pajak di Bank BPD terdekat. E-SPTPD akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan mereka dalam membayar pajak dan dapat

meningkatkan akuntabilitas serta transparansi penerimaan pajak. E-SPTPD dapat diakses melalui [sptpd.jogjakarta.go.id](http://sptpd.jogjakarta.go.id). Aplikasi ini mempermudah pelayanan dan mendapat juara inovasi. Sudah mendapatkan penghargaan dari tingkat pemerintah kota dan juga nasional, penghargaan berupa reward piagam dari Kementrian Republik Indonesia. Di era perkembangan digital, inovasi pemerintah lokal dalam memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini semua pelayanan pajak sudah memakai aplikasi sistem informasi, hanya saja yang online baru untuk pajak hotel dan restoran hiburan. Pegawai tidak mengalami kesulitan untuk beradaptasi dengan sistem penggunaan teknologi karena sejak dulu sudah memakai sistem hanya saja setiap tahun terus dilakukan *update system*. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah badan keuangan jadi instansi pemerintah tentang pelayanan publik dibedakan dengan yang melayani dengan model kantor kelurahan, jika kantor

kelurahan beranjaknya dari manual tetapi kalau di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Yogyakarta menciptakan sebuah laporan yang sudah menggunakan sistem sejak awal pembentukan badan tersebut. Sudah menggunakan sistem aplikasi, dari tahun ke tahun hanya dilakukan upgrade sistem saja. Jadi tidak pernah beranjak dari manual ke sistem. Sejak dulu menggunakan sistem (*computerize*). Perbedaannya sebelum dua tahun terakhir akses pembayaran pajak daerah dilakukan oleh pegawai di kantor yang mana masyarakat harus datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, namun sekarang melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengakses sendiri layanan pajak daerah tersebut sehingga akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan lebih cepat karena tidak harus datang ke kantor dan mengantri disana.

Inovasi E-SPTPD (pajak online) sejauh ini sudah berjalan dengan baik dan efektif yang dibuktikan dengan para wajib pajak yang lebih meningkat untuk membayar pajak

dikarenakan sistemnya yang telah dimudahkan dengan sistem online dengan memanfaatkan *Electronic Government*. Pada inovasi pelayanan ini pasti ada saja keluhan atau hambatan yang diungkapkan oleh salah satu wajib pajak jika terdapat kendala yaitu sistem tidak bisa digunakan atau *server error*, padahal sudah diluncurkan dan disosialisasikan, hal ini biasa terjadi dikarenakan sistem yang digunakan ialah secara online dan pasti ada saja gangguan dari eksternalnya. Permasalahan teknis tersebut tentunya dapat menggambarkan sebagian kecil dari adanya inovasi layanan ini, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan inovasi pelayanan e-SPTPD ini agar tujuan dari inovasi ini dapat tercapai.

Berdasarkan wawancara dengan wajib pajak atas inovasi dari E-SPTPD (pajak online), dapat diketahui bahwa wajib pajak sudah mulai merasa puas terhadap inovasi yang telah diberikan karena masyarakat atau wajib pajak tidak harus datang ke kantor Pelayanan

Pajak Daerah BPKAD Kota Yogyakarta secara langsung, akantetapiwajibpajak hanyacukupmengaksesnyasecara online melaluiaplikasitersebut.

Namun di lain sisi masih ada wajib pajak yang belum menggunakan aplikasi E-SPTPD itu sendiri karena kendala kurangnya pengetahuan mengenai perkembangan teknologi saat ini. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mengenalkan aplikasi ini agar semakin dikenal oleh wajib pajak dan dapat mewujudkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi yang semakin baik dalam proses pelayanan pajak daerah. Dari pemerintah sendiri telah melakukan sosialisasi ke beberapa daerah atau instansi guna mengenalkan aplikasi ini karena aplikasi ini baru berjalan selama dua tahun mulai dari tahun 2018.

## **PENUTUP**

Dari wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Yogyakarta salah satunya melayani hal-hal yang berhubungan dengan

pajak daerah. Setiap tahun dilakukan upaya peningkatan pelayanan berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang apabila dibawah standar berarti gagal. Demi meningkatkan kinerja dalam pelayanan masyarakat Pemerintah menciptakan inovasi E-SPTPD untuk mempermudah proses pelayanan masyarakat dalam pembayaran pajak secara online dan para pegawai juga telah menguasai teknologi yang digunakan di kantor Badan Keuangan Dan Aset Daerah agar mempermudah dalam melayani masyarakat, dan dari pihak pemerintah yang bekerja disana juga menerima segala bentuk komplain atas kurangnya kualitas pelayanan agar kedepannya lebih baik lagi. Dalam menjalankan pelayanannya tersebut selalu Wajib Pajak yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhannya. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah memenuhi kebutuhan para Wajib Pajak. Badan Keuangan Dan Aset Daerah

Yogyakarta telah menjalankan prosedurnya dengan baik, birokrasi juga telah berjalan dengan baik. Untuk SOP sendiri akan terbit setelah adanya SPT dan FGD dan semuanya telah terkoordinasi dengan baik dan terdapat peran masyarakat dalam proses pembentukan SOP. Wawancara yang dilakukan dengan wajib pajak sudah ada yang merasakan dampak dari aplikasi E-SPTPD yang lebih mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Namun ada juga wajib pajak yang belum menggunakan aplikasi E-SPTPD karena masih belum begitu mengenal perkembangan teknologi saat ini. Hal tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mengenalkan aplikasi ini agar semakin dikenal oleh wajib pajak dan dapat mewujudkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi yang semakin baik dalam proses pelayanan pajak daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus dkk. 2005.  
Reformasi Birokrasi Publik

di Indonesia. Yogyakarta:  
PSKK UGM.

Prismawati, Evi, 2012. Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo). Surakarta: Universitas Muhammadiyah.

Ramdani, Ari. 2018. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. Jurnal SAWALA, ISSN

Rahmawati, Agustina. 2019. Implementation of Public Service Innovation in IDOLA Program in Sleman, Proceeding Symposium on Indonesian Politics, Universitas Negeri Semarang.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar.

Trisantosa, I Nyoman dkk. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital. Sleman: CV Budi Utama.