

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TASIKMALAYA

Resi Fitriyani^{1*}, Nidia Rismania Dewi², Dasep Dodi Hidayah³
^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

*Korespondensi : restifitriyani89@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi sebuah proses pengembangan, menciptakan dan penerapan ide-ide baru yang memiliki manfaat untuk menghasilkan sesuatu yang bernilai baik dalam pencapaiannya. Inovasi dalam sebuah pencapaian memiliki perencanaan-perencanaan yang sudah ditetapkan karena inovasi harus diimplementasikan sesuai dengan tujuan. Pelayanan publik sebagai aktivitas layanan yang diberikan oleh pemerintah agar memenuhi kebutuhan dalam menunjang kesejahteraan masyarakat. Layanan ini secara terus-menerus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam menyediakan kebutuhan masyarakat. Pajak bumi dan bangunan merupakan satu diantara bentuk pendapatan asli daerah yang berkaitan dengan pajak daerah pedesaan dan perkotaan. Pajak bumi dan bangunan merupakan suatu keharusan dalam setiap tahunnya bagi masyarakat sebagai wajib pajak. Inovasi pelayanan memiliki pembaharuan dalam proses pelayanan di sektor publik yang berbasis teknologi. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan informasi teknologi mendorong lembaga pemerintah untuk memanfaatkan layanan yang lebih cepat dan responsif kepada masyarakat. Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) merupakan suatu proses layanan yang memudahkan wajib pajak dalam proses mengakses Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) secara online melalui sistem elektronik.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan, Inovasi Pelayanan, Website Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT)

ABSTRACT

Innovation is a development process, creating and implementing new ideas that have benefit or producing something of good value in its achievement. Innovation in an achievement has predetermined plans because innovation must be implemented in accordance with the objectives. Public services are service activities provided by the government to meet needs in improving community welfare. This service is continuously provided by the government to the community in providing for community needs. Land and building tax is a form of local revenue related to rural and urban regional taxes. Land and building tax is a necessity every year for the community as taxpayers. Service innovation involves innovation in technology-based service processes in the public sector. In recent years, developments in information technology have encouraged government agencies to utilize faster and more responsive services to the public. Electronic Tax Returns Due (E-SPPT) is a service process that makes it easier for taxpayers to access the Tax Return Due (SPPT) online through an electronic system.

Keywords : Innovation, Service, Land and Building Tax, Service Innovation, Electronic

Website for Tax Payable Notice (E-SPPT)

A. PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan digital E-SPPT di Tasikmalaya menghadapi tantangan signifikan. Meskipun dirancang untuk mempermudah pembayaran PBB di era Revolusi Industri 4.0, adopsinya masih rendah (80% manual vs. 20% digital). Ini disebabkan literasi digital masyarakat yang kurang, preferensi layanan konvensional, dan persepsi kompleksitas. Masalah integritas kader pajak juga merusak kepercayaan. Keberhasilan inovasi memerlukan infrastruktur memadai, peningkatan literasi, kesiapan SDM, sosialisasi berkelanjutan, dan evaluasi rutin. Analisis Rogers menunjukkan E-SPPT kurang unggul secara relatif, kurang kompatibel dengan kebiasaan, serta dianggap kompleks, sulit dicoba, dan manfaatnya kurang terlihat.

Tujuan penelitian memahami serta menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya.

Menurut (Peter, 1988, hal. 33) inovasi adalah perilaku yang memberikan sumberdaya kekuatan dan kemampuan baru untuk menciptakan kesejahteraan. Adapun inovasi menurut (Duncan dan Holbek's dalam Suyatno, 2010; 2) yaitu suatu ide, latihan atau mengolah bahan baku menjadi sesuatu yang baru. Jadi definisi di atas bahwa inovasi sebagai kemampuan baru yang dilakukan oleh seseorang ataupun semua orang yang melalui pelatihan untuk menciptakan sesuatu hal yang baru.

Menurut (Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, 2022, hal. 16) Pengembangan inovasi pelayanan publik harus terpadu dan berkelanjutan, dengan transfer pengetahuan

antar unit. Ini kunci mewujudkan “world class government” 2025: birokrasi lincah, cepat, dan melayani, demi harapan masyarakat.

Berlandaskan (Rogers, 2003, hal. 14–15) (Karakteristik suatu inovasi, berperan dalam menjelaskan perbedaan tingkat adopsinya. Karakteristik inovasi tersebut mencakup:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), adalah seberapa baik inovasi dibandingkan yang lama. Ini diukur bukan hanya ekonomi, tapi juga kepuasan dan kenyamanan. Bukan besarnya dampak, tapi manfaat yang dirasakan masyarakat yang penting. Makin besar manfaatnya, makin cepat inovasi itu diterima.
2. *Compatibility* (Kompatibilitas), tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan calon pengguna. Inovasi yang sesuai dengan norma sosial akan lebih cepat diterima. Inovasi yang tidak kompatibel memerlukan penerimaan sistem nilai baru terlebih dahulu, sebuah proses yang cenderung lambat.
3. *Complexity* (Kompleksitas), tingkat kesulitan memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi yang mudah dipahami akan lebih cepat diadopsi. Sebaliknya, konsep baru yang rumit, membutuhkan pengetahuan atau keterampilan tambahan, akan lebih lambat diterima oleh masyarakat.
4. *Triability* (Kemampuan diujicobakan), sejauh mana inovasi bisa diuji di lingkungan terbatas. Inovasi yang bisa diuji cenderung lebih cepat diadopsi. Kemampuan untuk diuji ini membantu mengurangi ketidakpastian bagi calon

pengadopsi, karena mereka dapat mempelajarinya melalui praktik pada tahap awal.

5. *Observability* (Observabilitas), seberapa terlihat dampak suatu inovasi bagi orang lain. Semakin jelas hasilnya dapat dilihat, semakin mudah masyarakat menerima inovasi tersebut.

Menurut (Suwarno, 2008, hal. 9)) dalam Schumpeter (Halvorsen, 2005: 8) konsep inovasi terbatas pada barang dan prosedur baru yang digunakan untuk memperoleh keuntungan di sektor swasta. Schumpeter menyoroti dua aspek penting dari inovasi dalam batasan ini, yakni:

1. Tingkat kebaruan suatu produk, yaitu inovasi hanya berkaitan dengan produk yang memiliki sifat baru.
2. Inovasi berkaitan dengan upaya menemukan penerapan komersial dalam bidang usaha.

Menurut (Peter, 1988, hal. 149–154) prinsip-prinsip inovasi ada sejumlah keharusan dan ada juga larangan yang lebih baik tak dikerjakan.

Menurut (Prabowo, Suwanda, & Syafri, 2022, hal. 26) inovasi bisa diimplementasikan guna mengoptimalkan reputasi serta citra pemerintah dalam 3 cara utama, yakni:

1. Saat ini, institusi publik kerap menghadapi keraguan terkait kualitas layanan serta tingkat efisiensinya, yang mungkin dianggap kurang menguntungkan dibandingkan dengan penyelenggaraan layanan publik oleh sektor swasta yang beroperasi dalam bidang serupa.
2. Pemerintah berupaya membangun citra publik yang dapat meningkatkan daya tarik di tingkat internasional serta mendorong partisipasi investasi swasta. Proses ini dapat diamati dalam ranah

penelitian akademik. Selain itu, motivasi serupa juga terlihat dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) maupun strategi e-government yang diadopsi oleh pemerintah serta organisasi publik lainnya (McLoughlin et al., 2004).

3. Untuk memenuhi komitmen dalam penyelenggaraan layanan publik, pemerintah perlu mengakomodasi pandangan masyarakat.

Inovasi pelayanan elektronik adalah upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menggunakan teknologi untuk memberikan layanan publik secara digital. Tujuan utama inovasi pelayanan elektronik meliputi efisiensi yang mempercepat proses melalui pengurangan prosedur manual, aksesibilitas yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, dan transparansi yang mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi karena sistem digital.

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 Mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Menurut (Hadi et al., 2022; 100-108) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan suatu mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna. Sebelum diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, konsep SPBE lebih dikenal dengan istilah e-government atau *electronic government*. SPBE berfungsi sebagai sarana penyediaan informasi serta layanan bagi masyarakat

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif berdasarkan filsafat postpositivisme (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini bersifat naturalistik, dilakukan pada objek alamiah tanpa manipulasi, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan metode), dengan analisis data yang bersifat induktif/kualitatif, lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam pemilihan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2020), yang berarti tidak semua elemen populasi memiliki peluang sama untuk terpilih. Informan meliputi beberapa kepala sub bidang dan sekretariat Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tasikmalaya, serta perwakilan masyarakat.

Jenis data yang dimanfaatkan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data mencakup penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan melibatkan observasi langsung objek dan fenomena, wawancara mendalam dengan responden, serta dokumentasi berupa tulisan maupun gambar sebagai pendukung.

Untuk memastikan keabsahan data, metode triangulasi sumber diterapkan. Ini melibatkan verifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya, guna meningkatkan kepercayaan terhadap temuan penelitian.

Proses analisis data mengikuti model interaktif dan berkelanjutan dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020). Tahapannya meliputi reduksi data (merangkum dan menyaring informasi penting), penyajian data (dalam bentuk deskripsi, diagram, atau

visualisasi lain), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Inovasi seperti E-SPPT diyakini dapat mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan efisiensi administrasi pajak. Verifikasi data dilakukan melalui wawancara dan observasi kepada para pegawai Bapenda dan masyarakat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengulas inovasi E-SPPT (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Inovasi ini, yang muncul di tengah Revolusi Industri 4.0, bertujuan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. Di era ini, teknologi canggih dan kemudahan akses informasi akibat globalisasi telah membuat masyarakat terbiasa dengan efisiensi digital.

Globalisasi secara tak langsung mendorong sektor pemerintahan bertransformasi. Untuk memudahkan masyarakat, pemerintah kini beralih dari layanan konvensional ke digitalisasi, menyediakan akses berbasis website.

Namun, inovasi pelayanan publik elektronik, seperti E-SPPT di Bapenda Kota Tasikmalaya, belum berjalan optimal. Banyak masyarakat masih kesulitan mengakses atau menggunakan website tersebut. Akibatnya, mereka cenderung memilih pelayanan manual karena merasa lebih mudah dan terbiasa mendapatkan dokumen atau bukti fisik langsung dari pemerintah

Hanya 20% layanan PBB di Tasikmalaya yang kini digital, sebagian besar digunakan oleh ASN, sebab pemahaman masyarakat umum terhadap

akses website E-SPPT masih minim. Akibatnya, 80% warga tetap memilih layanan manual. Mereka merasa cara ini lebih mudah dan tidak merepotkan dibanding harus beradaptasi dengan sistem digital.

Meskipun pemerintah telah menyediakan website dan opsi pembayaran digital via smartphone untuk PBB, yang memudahkan pengecekan status (terutang/lunas) serta transaksi, banyak masyarakat Tasikmalaya masih belum mengetahui cara menggunakannya.

Bapenda Kota Tasikmalaya telah berkolaborasi dengan platform pembayaran digital besar seperti Shopee, Tokopedia, Blibli, dan BJB Digi. Ini sangat memudahkan wajib pajak membayar secara elektronik, tanpa perlu lagi melalui kader pajak. Namun, penerapannya masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak wajib pajak di Tasikmalaya memanfaatkannya.

Ketidaktahuan masyarakat tentang akses website menghambat inovasi digital. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya keras meningkatkan literasi dan pemahaman digital masyarakat. Dengan edukasi berkelanjutan dan penyediaan fasilitas digital, pemerintah berharap dapat mempermudah warga dalam memanfaatkan layanan digitalisasi.

Masyarakat menganggap akses website dan pembayaran elektronik rumit, sehingga butuh arahan dan edukasi berkelanjutan. Penting untuk terus memberikan pemahaman mendalam agar masyarakat mampu mengadopsi inovasi pelayanan publik digital ini dengan baik.

Akses layanan dan pembayaran digital kini sangat mudah, bahkan dalam satu keluarga bisa melakukannya via aplikasi pembayaran elektronik. Ini mempermudah masyarakat bertransaksi dan

mengecek status pajak tanpa perlu keluar rumah atau menunggu bukti fisik SPPT tahunan, karena SPPT sudah tersedia secara elektronik.

Meski Bapenda Kota Tasikmalaya telah memfasilitasi pelayanan digital, penerapannya belum optimal karena rendahnya literasi digital masyarakat dan ketidakterbiasaan mereka dengan layanan pemerintah berbasis digital. Banyak yang tidak tahu cara mengaksesnya dan kurangnya kepercayaan pada sistem online karena takut data salah catat, menjadi penghambat utama.

Untuk mengatasi tantangan adopsi digital, pemerintah harus mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Pemerintah berupaya keras memberikan pemahaman yang lebih baik, agar inovasi pelayanan digital dapat berjalan efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas.

Pemerintah perlu mengatasi kurangnya fasilitas pendukung dengan menyediakan pusat bantuan responsif bagi masyarakat yang kesulitan menggunakan E-SPPT. ASN di wilayah juga bisa berperan aktif memberikan arahan. Selain itu, panduan digital mudah dipahami (video atau buku manual) sangat dibutuhkan untuk mempermudah penggunaan E-SPPT.

Keterbatasan akses dan kecepatan internet, terutama di wilayah perkotaan dan terpencil Tasikmalaya, menghambat inovasi digital. Namun, kemudahan akses layanan digital via smartphone (sering dibantu anggota keluarga) dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pembayaran tepat waktu.

Banyak warga Tasikmalaya membayar PBB melalui kader pajak demi kemudahan. Namun, investigasi menunjukkan beberapa kader tidak menyetorkan pembayaran, menyebabkan

tagihan tunggakan muncul di SPPT wajib pajak, padahal mereka sudah lunas. Ini menimbulkan kebingungan dan kerugian bagi masyarakat, yang terpaksa membawa bukti pembayaran ke Bapenda untuk klarifikasi, namun seringkali diarahkan kembali kepada kader.

Masyarakat sering enggan melunasi tunggakan pajak yang tidak disebabkan oleh mereka, demi menghindari kerumitan berkelanjutan. Ini berakibat pada pembengkakan denda, merugikan wajib pajak, terutama kalangan menengah ke bawah dengan ekonomi beragam. Pentingnya peningkatan literasi digital dapat meminimalisir kerugian ini, mendorong ketelitian wajib pajak untuk mencegah masalah serupa di masa depan.

Inovasi layanan PBB digital masih terhambat di Tasikmalaya. Meskipun pemerintah berupaya, masyarakat dirugikan oleh kader pajak tidak amanah yang tidak menyetorkan pembayaran. Kejadian ini membuat warga jera dan enggan beralih ke digital, sehingga pemerintah harus lebih gencar memberikan pemahaman.

Masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah merasa terbebani tunggakan pajak besar yang diakibatkan masalah sebelumnya, padahal mereka biasanya membayar tepat waktu sesuai nominal properti. Pemerintah khawatir hambatan ini terus terjadi. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya mengalihkan layanan ke digital dengan memberikan informasi akurat dan berkelanjutan, demi stabilitas jangka panjang.

Pemerintah perlu sosialisasi berkala untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dalam inovasi digital, bukan hanya sekali. Sebenarnya inovasi layanan digital sudah tersedia, namun terhambat optimalisasi sumber daya manusia

pelaksananya.

Faktor keberhasilan dalam inovasi pelayanan berbasis digital yang dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan pemerintah dengan memenuhi harapan masyarakat meliputi:

1. **Infrastruktur Teknologi yang Memadai**
Diperlukan infrastruktur teknologi yang memadai dalam sistem digital yang memiliki kestabilan, keamanan, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, dengan ketersediaan jaringan internet yang merata dapat membantu masyarakat terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Integrasi sistem dengan layanan perbankan melalui platform pembayaran digital untuk mempermudah dalam transaksi secara elektronik yang dapat dengan mudah.
2. **Tingkat Literasi Digital Masyarakat**
Dari tingkat literasi digital masyarakat yang diupayakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis digital dalam pembayaran pajak. Melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan mengenai cara penggunaan layanan berbasis digital ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat. Dengan penyediaan panduan yang dapat membantu masyarakat untuk lebih memahami proses pembayaran pajak secara digital.
3. **Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Pendapatan Daerah**
Kesiapan sumber daya manusia di Badan Pendapatan Daerah dalam mengelola dan mengembangkan sistem digital, dengan melakukan pelatihan-pelatihan rutin bagi petugas pelayanan agar dapat membantu masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis

digitalisasi. Berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat pemerintah menangani kendala tersebut agar tidak terjadi kendala yang sama pada masyarakat.

4. Sosialisasi dan Pendampingan Masyarakat

Dengan adanya edukasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam inovasi pelayanan berbasis digital melalui sosialisasi dan pendampingan sebagai bentuk pengupayaan agar meningkatkan pemahaman masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan berbasis digital dengan baik. Selain itu adanya para ASN di wilayahnya juga dapat membantu masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan dengan memberikan pemahaman-pemahaman yang lebih agar upaya tersebut masyarakat dapat menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital.

5. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan

Evaluasi dan pengembangan ini pemerintah perlu menganalisis data masyarakat yang harus diketahui seberapa banyak masyarakat yang telah beralih melaksanakan inovasi pelayanan berbasis digital dan pembayaran dilakukan secara digital. Selain itu pemerintah juga mengidentifikasi hambatan utama yang dihadapi masyarakat agar dapat segera diperbaiki.

Harapan pemerintah kepada masyarakat untuk mendorong masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan dengan baik. Disamping itu, responsif pemerintahan yang baik agar masyarakat sebagai pelaksana inovasi pelayanan meningkatkan kualitas inovasi pelayanan secara digitalisasi. Penyelenggara kegiatan pemerintah juga harus terus melakukan

evaluasi dan pengembangan sistem agar tetap relevan dan memenuhi masyarakat dalam inovasi pelayanan digital. Pemerintah harus memastikan bahwa inovasi ini akan bermanfaat bagi semua lapisan masyarakat termasuk kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi. Pada akhirnya, keberhasilan inovasi pelayanan berbasis digital diukur bukan hanya dari seberapa efisien atau mudah layanan itu, tetapi juga dari seberapa baik kualitas hidup masyarakat menjadi lebih baik. Karena itu, pentingnya semua pihak untuk mendukung transformasi digital yang berkelanjutan untuk menciptakan sistem pelayanan publik sesuai dengan perkembangan zaman.

Disisi lain, untuk memastikan bahwa inovasi digital tetap inklusif dan tidak meninggalkan kelompok masyarakat tertentu dengan layanan berbasis digital harus diimbangi dengan pendekatan human-centered design, yang mana pada setiap pengembangan sistem mempertimbangkan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok lanjut usia, penyandang disabilitas, serta masyarakat yang belum memiliki literasi digital yang baik. Inovasi pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh seberapa canggih menggunakan teknologi, tetapi sejauh mana masyarakat dapat mengadopsi dan melaksanakan inovasi dengan baik.

Selain itu dalam layanan elektronik masih memiliki kendala teknis seperti maintenance system sehingga masyarakat harus menunggu website yang sedang dalam pemeliharaan untuk mendapatkan pelayanan. Ketidakstabilan sistem ini yang membuat masyarakat masih menerapkan metode pelayanan secara manual. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan

infrastruktur teknologi dalam pemeliharaan sistem yang lebih terjadwal agar pemberian layanan selama masa pemeliharaan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal. Pemerintah juga perlu menyediakan layanan bantuan atau lebih dikenal sebagai customer service yang responsif untuk menangani keluhan masyarakat secara cepat dan efektif.

Adanya perbaikan sistem ini diharapkan masyarakat semakin terbiasa dan percaya dengan pelayanan berbasis elektronik, hal ini tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik akan tetapi mendukung transformasi digital di Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya secara menyeluruh.

Untuk meningkatkan adopsi layanan secara elektronik pemerintah dapat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran secara elektronik. Disamping itu, pemerintah juga harus melakukan evaluasi secara berkala ketika sistem pelayanan berbasis digitalisasi yang digunakan, termasuk mengidentifikasi kelemahan website. Adanya langkah ini diharapkan masyarakat lebih terdorong untuk beralih layanan ke berbasis digitalisasi, sehingga efisiensi dalam pelayanan dalam pajak bumi dan bangunan terus meningkat.

Inovasi pelayanan melalui Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) mengacu pada indikator karakteristik inovasi menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15) yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan relatif)
2. *Compatibility* (Kompatibilitas)
3. *Complexity* (Kompleksitas)
4. *Triability* (Kemampuan diujicobakan)
5. *Observability* (Observabilitas)

Dari indikator diatas menunjukkan beberapa indikator belum dimiliki dengan

baik sehingga dapat dijelaskan karakteristik inovasi yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan relatif)
Menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif) adalah tingkat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya, penyelenggara pemerintah melaksanakan edaran sosialisasi teknis pembayaran pajak bumi dan bangunan dan pajak lainnya, inovasi pelayanan melalui website Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah berdasarkan nomor objek pajak yang sama. Akan tetapi sebagai penyelenggara kegiatan pemerintah masyarakat masih mengabaikan keputusan dari pemerintah. Sehingga pentingnya literasi masyarakat yang harus ditingkatkan agar inovasi pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan mudah bagi masyarakat.
2. *Compatibility* (Kompatibilitas)
Menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15) *Compatibility* (Kompatibilitas) adalah tingkat dimana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi potensial. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya, untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan masyarakat tidak semua membayar langsung yang telah disiapkan oleh Badan Pendapatan Daerah dikarenakan masyarakat masih banyak pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui kader yang terkendala wilayah yang berjarak, sehingga dalam proses pembayarannya menunggu proses penagihan yang dilakukan oleh kader pajak. Akan tetapi,

hambatan-hambatan yang terjadi di masyarakat masih banyak SPPT yang mengalami tunggakan, padahal setiap proses pembayaran melalui kadek pajak selalu diberikan bukti pembayaran lunas pada saat transaksi secara manual. Pentingnya pengawasan dilakukan oleh pemerintah agar hambatan yang terjadi di masyarakat tidak akan terjadi dengan perihal hambatan yang sama. Selain itu pemahaman masyarakat juga harus lebih ditingkatkan dengan adanya website Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) dapat mengakses dengan mudah mengenai pelayanan pajak bumi dan bangunan yang sudah terlunasi ataupun pajak yang masih terutang.

3. *Complexity* (Kompleksitas)

Menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15) *Complexity* (Kompleksitas) adalah tingkat dimana suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang kompleks sulit dipahami dan digunakan. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya, tidak semua masyarakat mengetahui tentang digitalisasi dikarenakan harus ditingkatkan pemahaman masyarakat dalam mengakses pelayanan berbasis digitalisasi. Selain itu juga dengan adanya inovasi pelayanan berbasis elektronik ini untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi di masyarakat banyak Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) tidak sampai kepada penerima. Dengan adanya website tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses dengan baik bagi pelaksana inovasi pelayanan secara elektronik.

4. *Triability* (Kemampuan diujicobakan)

Menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15)

Triability (Kemampuan diujicobakan) adalah tingkat di mana suatu inovasi dapat diujicobakan secara terbatas. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya, dalam pengembangan atau sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pemerintah selalu berupaya untuk mengedukasi masyarakat yang pemahaman tentang digitalisasinya masih kurang. Dengan kendati lain, masyarakat sekarang sudah menggunakan smartphone android akan tetapi untuk pemahaman masyarakat dalam digitalisasi masih kurang. Maka dari itu Badan Pendapatan Daerah sebagai penyelenggara kegiatan pemerintah melakukan upaya tersebut agar inovasi pelayanan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat dan memberikan Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) secara digital. Dengan pelaksanaan tersebut tidak akan ada lagi yang tidak tersampaikan karena berbagai upaya yang dilakukan pemerintah sudah dilaksanakan hanya kerjasama pemerintah dan masyarakat yang harus ditingkatkan dalam inovasi pelayanan.

5. *Observability* (Observabilitas)

Menurut (Rogers, 2003, hal. 14–15) *Observability* (Observabilitas) adalah tingkat dimana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya, masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses website Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) meskipun masyarakat sudah menggunakan smartphone android. Selain itu dengan adanya website yang sudah tersedia oleh

Badan Pendapatan Daerah sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat karena dalam kehidupan sehari-hari masyarakat selalu menggunakan smartphone, dan tidak ada lagi kesulitan yang terjadi untuk melakukan pelayanan secara digitalisasi hanya saja pemahaman masyarakat yang harus ditingkatkan dalam melaksanakan inovasi pelayanan berbasis digitalisasi. Berbagai kemudahan ini tentunya dapat dilaksanakan dengan baik oleh masyarakat sebagai pelaksana dalam inovasi pelayanan, pentingnya peningkatan literasi digital yang baik maka akan mempermudah juga masyarakat dalam menjalankan inovasi pelayanan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah disajikan pada bab sebelumnya tentang Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya dapat disimpulkan bahwa, inovasi pelayanan berbasis digitalisasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Tasikmalaya belum terlaksana dengan baik, karena dapat dilihat dari layanan yang sudah menggunakan layanan digitalisasi sebesar 20%, sedangkan untuk layanan yang masih manual sebesar 80%. Sehingga diperlukan suatu peningkatan kepada masyarakat dengan memberikan pemahaman-pemahaman yang lebih mengenai digitalisasi agar masyarakat dapat mengimplementasikannya dengan baik.

Selain itu juga, berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dikarenakan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses website Elektronik Surat

Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) sehingga masyarakat tidak mengetahui cara mengakses website tersebut. Kendala yang dihadapi masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui kader pajak yang mengalami hambatan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) masih tertera tunggakan, hal ini dapat diminimalisir dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam melaksanakan suatu pelayanan untuk beralih kepada inovasi pelayanan berbasis digitalisasi agar hambatan yang terjadi tidak merugikan masyarakat. Sehingga masyarakat tidak harus membayar tunggakan pajak secara berulang apabila masyarakat sendiri memiliki inisiatif untuk melaksanakan inovasi pelayanan berbasis digitalisasi dengan baik.

Dengan upaya melakukan sosialisasi secara berkelanjutan yang harus dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung agar inovasi pelayanan berbasis digitalisasi ini dapat diterima dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat. Tidak hanya itu, Badan Pendapatan Daerah juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis digital ini untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang masih dihadapi oleh masyarakat.

Inovasi pelayanan ini memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam menjalankan inovasi pelayanan berbasis digital, dengan meningkatkan pemahaman masyarakat dalam literasi digital sebagai bentuk kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat dalam menjalankan inovasi pelayanan digital secara efektif.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Peter, D. F. (1988). *Inovasi Dan Kewirausahaan*. j: Erlangga.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th edition*. London: Free Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Wali Kota Tasikmalaya No. 79 Tahun 2021 e.sppt.tasik.bapenda.id