

## IMPLEMENTASI E-SPTPD (SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK) DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH DIKOTA SURABAYA

**Ardi Rodhita Setiawan, M Luthfi Al-Fauzi dan Ananta Prathama**

FISIP Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur

Email: Ardirodhita@gmail.com, Lutfialfauzi@gmail.com dan

Prathama.Ananta@gmail.com

---

### INFO ARTIKEL

### ABSTRAK

---

Diterima 10 April 2020  
Diterima dalam bentuk  
revisi 15 April 2020  
Diterima dalam bentuk  
revisi 23 April 2020

---

Kata kunci:  
Pajak Daerah, Inovasi, E-  
SPTPD

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap berapapun pemasukan yang dibayarkan oleh rakyat maka akan dimasukkan ke pendapatan negara. Dari sektor pajak yang dibayarkan oleh rakyat mampu untuk membiayai kebutuhan belanja pemerintah pusat dan daerah demi kesejahteraan masyarakatnya. Pemerintah Kota Surabaya Berinovasi menghadirkan sebuah sistem e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) dimana sistem ini merupakan sebuah inovasi dari pemerintah Kota Surabayakhususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya yang bertujuan untuk mencegah terjadinya kebocoran pajak daerah dan memberikan kemudahan kewajiban membayar pajak dalam pelaporan pajak daerah. Jenis penelitian merupakan penelitian kepustakaan, yaitu serangkaian penelitian yang berhubungan dengan metode pengumpulan data pustaka yang obyek penelitiannya bersumber dari beberapa informasi kepustakaan yaitu (buku, ensiklopedia, jurnal ilmiah, koran, dan dokumen). Dalam menyusun kajian pustaka ini dilakukan beberapa identifikasi secara sistematis, penemuan, dan analisis dokumen yang berisikan dengan masalah dalam penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seperti apa implementasi inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) berdasarkan teori keberhasilan inovasi yang disampaikan Rogers yaitu karakteristik, adanya saluran komunikasi, adanya upaya dari agen dan dipengaruhi sistem sosial di sampaikan melalui saluran tertentu, dalam jangka waktu yang sudah ditentukan antara anggota sistem sosial.

---

### Pendahuluan

Berkembangnya suatu daerah membuat pemerintah untuk dapat melaksanakan tugas dalam melayani masyarakat secara efektif, efisien dan transparan. Tidak dipungkiri di Era globalisasi ini merupakan harapan baru

bagi pemerintahan untuk membuktikan pada masyarakat dalam menjalankan sistem pemerintahan yang lebih baik, dimana hal ini diperkuat dengan adanya Otonomi daerah yang membentuk sistem untuk mengatur dan mengurus segala keperluan masyarakat

sesuai dengan yang dibuat oleh warga setempat, dan yang telah dibentuk dalam perundang undangan (Ramadhani, 2013) Pemerintah daerah sebagai pengelola daerah tentu akan membutuhkan biaya yang besar dalam proses pengelolaan daerah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang diwujudkan melalui pelayanan publik (Choiriyah & Fanida, 2013).

Berbicara masalah biaya, dalam menjalankan sebuah tata kelola keuangan daerah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai mewujudkan asas desentralisasi. (Aira, 2014) Kebijakan keuangan daerah ini diarahkan untuk meningkatkan pendapatan keuangan pada suatu daerah dimana pendapatan asli daerah ini nantinya akan digunakan oleh daerah masing-masing untuk membiayai kebutuhan daerahnya, Selain itu, Koswara dalam (Ismanudin, 2011) menyatakan bahwa: “ciri utama untuk membuktikan dimana suatu daerah otonom yang sudah berotonomi, yaitu terletak kemampuan keuangan daerah yang artinya daerah yang harus memiliki suatu kewenangan atau kemampuan untuk mengelola sumber daya yang ada dalam daerahnya untuk

membiayai daerahnya sendiri”. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan seluruh elemen masyarakat, baik pribadi atau badan tanpa adanya imbalan yang seimbang, yang ketentuannya sesuai dengan peraturan undang-undang yang telah ditetapkan, dan digunakan untuk kepentingan pemertintah daerah untuk membangun suatu daerah. Menurut (Misbak, 2017) Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh daerah tanpa campur tangan pihak asing. Pendapatan tersebut bisa dikatakan sebagai bentuk kemandirian sebuah daerah. Pajak merupakan salah satu sektor terbesar yang masih mampudigali dan memberikan kontribusi lebih terhadap Pendapat Asli Daerah (PAD), dimana pajak sangatlah krusial karena didalmnya rawan dengan penyalahgunaan pajak. Menurut Data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 memberikan bukti bahwa permasalahan pajak telah masuk dalam daftar Substansi Laporan Ombusman Republik Indonesia yang telah diadakan oleh masyarakat.

**Gambar 1**  
**Substansi Laporan Pengaduan Masyarakat Kepada Ombudsman RI**



Sumber: Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2017

(Periode 1 Oktober- Desember 2017)  
(<https://ombudsman.go.id/>)

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa Pajak memperoleh 1.8% menempati urutan ke-14 dalam Substansi Laporan masyarakat mengenai masalah pajak. Prosentase tersebut memang tidak sebesar prosentase pengaduan di bidang lain, akan tetapi hal tersebut perhatian lebih bagi pemerintah terhadap permasalahan pajak. Hal ini mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk ikut dalam upaya pencegahan kebocoran pajak daerah melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah yang memunculkan sebuah inovasi pelayanan pada bidang perpajakan suatu daerah dengan memanfaatkan *E- Government*

Inovasi organisasi pemerintah melalui penciptaan dan berbagai pengetahuan dapat dilakukan melalui perubahan sebuah sistematis yang dilakukan secara oleh anggotanya dan diadaptasi ke masyarakat. Keberhasilan proses perubahan yang telah ditentukan oleh beberapa sebab Menurut Sumarto dalam (Nurmadi, 2006) ada empat faktor yaitu Pertama, orang yang terlibat dalam proses governance itu yaitu orang yang membuat dan memelihara suatu kebijakan tersebut; Kedua, pemimpin yang memiliki kekuatan, dimana pemimpin yang mempunyai suatu wewenang yang dapat mempengaruhi orang lain; Ketiga, komunikatif antar pencetus

perubahan dengan pihak lain dimana hal ini mencakup bahwa suatu relasi penting untuk meningkatkan suatu inovasi baru yang akan diterapkan; Keempat, dedikasi pegawai dalam melakukan perubahan, dengan dukungan dari publik, dan politis yang berperan aktif dalam jalannya suatu roda pemerintahan untuk inovasi yang baru. Manfaat penggunaan e-government tentu sangat mengubah budaya pemerintah dalam sistem pelayanan untuk lebih baik. Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan hal ini sebagai hal baru ke dalam sistem pengelolaan keuangan dan pajak daerah e-government yang dinamakan E-SPTPD (surat pemberitahuan pajak daerah berbasis elektronik)

E-SPTPD (surat pemberitahuan pajak daerah berbasis elektronik) didefinisikan sebagai sebuah sistem untuk pelaporan pajak hotel, restoran, dan hiburan secara online, dengan tujuan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya. dan juga ini menjadi sebuah sistem yang juga dapat digunakan untuk mengetahui tunggakan dan ketetapan tagihan yang harus dilunasi. Adapun Tujuan utama dari adanya inovasi bertujuan untuk menghindari terjadinya kebocoran pajak dan meringankan dalam melakukan pembayaran wajib pajak dan pelaporan pajak agar lebih mudah dan efisien dalam pelaksanaannya.

Dengan melihat produk inovasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya menarik untuk dianalisa Tentunya dengan sebuah inovasi berbasis elektronik tak luput dari

pendahulunya yang berbasis manual, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya masih memberlakukan sistem manual seperti “Jemput Bola” untuk datang ke kantor secara langsung, akan tetapi tentunya program yang diputuskan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya ini perlu untuk mendapatkan apresiasi secara akademis sebagai bagian dari inovasi daerah. Oleh karena itu, tulisan ini dibuat untuk mengeksplorasi pendapat akademis mengenai inovasi sektor publik serta menyediakan tinjauan reflektif terhadap program E-SPTPD (surat pemberitahuan pajak daerah berbasis elektronik) yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya.

### **Metode Penelitian**

Penelitian jenis ini adalah penelitian kepustakaan, yaitu serangkaian peneliti yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, atau penelitian yang dimana objek penelitiannya digali melalui beragam informasi yang didapat dalam kepustakaan. Kajian pustaka adalah proses umum yang kita lalui untuk mendapatkan teori terdahulu sebagai acuan untuk digunakan dalam suatu teori atau penelitian yang akan datang. Mencari kepustakaan yang terkait merupakan suatu tugas yang harus dilakukan, dan menyusun secara teratur dan rapi untuk dipergunakan setiap keperluan penelitian. Dalam penyusunan kajian pustaka ini melakukan identifikasi secara sistematis dan analisis dokumen

dokumen yang telah berhubungan dengan masalah dalam penelitian yang telah dilakukan. Fokus dalam penelitian ini adalah faktor-faktor keberhasilan peran suatu inovasi E-SPTPD (surat pemberitahuan pajak daerah berbasis elektronik) di pemerintah. Adapun tipikal dari penelitian ini adalah model analisis deskriptif, yakni penguraian secara teratur dan data yang telah diperoleh diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat lebih mudah dipahami dengan baik oleh pembaca.

### **Hasil dan Pembahasan**

Sebuah inovasi baru yang dibuat oleh pemerintah untuk masyarakat diharapkan menjadidaya tarik bagi masyarakat yang menginginkan sebuah efisiensi dan sebuah keefektifitasan dalam menjangkau fasilitas pelayanan yang baik, tetapi sebuah inovasi harus bisa diterima dan dimengerti oleh masyarakat dan didalam pelaksanaannya. Strategi menjadi sangat penting yang dimana nantinya sebuah inovasi mampu membantu masyarakat dalam menjangkau suatu kebijakan pemerintah yang dibuat serta sebuah fasilitas yang disediakan oleh pemerintah. Proses mulai dikenalkan suatu hal baru hingga digunakan oleh masyarakat secara luas ini disebut proses difusi.

Difusi sendiri adalah sebuah kejadian dimana perpindahan partikel dari lingkungan dengan konsentrasi tinggi menuju lingkungan dengan konsentrasi rendah (Kuntari et al., 2019) namun dalam konteks ini adalah

dibuat suatu pemahaman bahwa sebuah partikel dari lingkungan tinggi adalah lingkungan di dalam pemerintahan yang membuat suatu inovasi untuk publik atau masyarakat, jika lingkungan berkonsentrasi rendah adalah masyarakat yang menikmati inovasi tersebut, jadi dalam hal ini dapat dikatakan saling berkaitan dan saling mempengaruhi dengan apa itu difusi.

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan E-SPTPD ini berlangsung dengan menggunakan sebuah kacamata pandangan analisis Everett Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations* menjelaskannya sebagai proses dimana keberhasilan inovasidikatakan berhasil maka harus memiliki empat faktor berikut, yaitu: sebuah karakteristik dari inovasi, adanya saluran komunikasi untuk menyampaikan inovasi tersebut, adanya upaya dari agen pemerintahan untuk mengembangkan inovasi tersebut dan dipengaruhi sistem sosial di masyarakat . Dalam empat faktor penentu keberhasilan difusi yang telah dilakukan Pemerintah Kota Surabaya, jika dilihat menggunakan teori Rogers, yaitu:

1. Karakteristik Inovasi (Produk). Sebuah produk baru adalah sebuah hal yang sangat awam bagi masyarakat tetapi harapan dari suatu inovasi harus mampu memberikan suatu solusi baru bagi msasyarakat dan menjadi suatu kemajuan yang baik bagi inovasi seelumnya yang sudah ada. Inovasi hadir karena adanya suatu kemauan akan efesiensi

dan suatu keefektifitasan pemberian suatu layanan dari pemerintah utuk menjangkau setiap elemen masyarakat dalam memenuhi kewajibannya, sebagai langkah awal pula dalam proses penerapan inovasi ini pihak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya mengeluarkan sebuah sistem e-SPTPD pada tanggal 09 dan 10 Agustus 2016 dan selanjutnya dilakukan pada bulan November 2016, tetapi hal ini masih memberlakukan pelaporan pajak daerah secara manual yaitu dengan datang langsung ke kantor. Sebagai contoh data yang diperoleh dan diolah setelah satu tahun peluncuran sistem ini dapat menunjukkan bagaimana implementasi e-SPTPD

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Data Objek Pajak di Kota Surabaya yang Menggunakan e-SPTPD dan Manual Bulan Januari s.d. September 2017**

BULAN	JENIS PAJAK							
	PAJAK HOTEL		PAJAK RESTORAN		PAJAK HIBURAN		PAJAK PARKIR	
	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE	MANUAL	ONLINE
JANUARI	588	77	1545	367	324	68	1331	135
FEBRUARI	625	85	1513	496	326	80	1307	151
MARET	604	99	603	574	327	93	1603	161
APRIL	558	102	1350	655	327	105	1719	168
MEI	612	113	1312	675	325	113	1708	168
JUNI	569	109	1331	749	263	104	1699	177
JULI	578	114	1413	800	317	106	1704	169
AGUSTUS	734	114	1453	753	323	103	1685	176
SEPTEMBER	665	118	1352	747	318	113	1650	179

Sumber : Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya

\*)data diolah oleh: Sri Bintang Annisa'ul Choiriyah

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat dari kebiasaan pengguna e-SPTPD dari pajak hotel sampai pajak parkir selama 9 bulan terakhir sejak diluncurkan sistem ini mengalami perbedaan dan kesenjangan yang cukup jauh antara objek pajak yang sudah dilaporkan secara online yaitu menggunakan e-SPTPD dengan pelaporan objek pajak secara manua, jadi diperlukannya sebuah evaluasi setelah satu tahun sistem ini berjalan.

2. Saluran Komunikasi Inovasi. Masyarakat tentunya menginginkan informasi yang dianggap memudahkan bagi mereka individu maupun suatu kelompok, hal ini yang dimaksud adalah bagaimana suatu produk baru atau sebuah inovasi akan cepat memperluas penyebaran ke masyarakat jika perusahaan atau pihak pemerintah dapat memanfaatkan dengan saluran komunikasi yang baik dan juga sebuah saluran yang memiliki sebuah jangkauan yang luas didalamnya. Saluran komunikasi inovasi dapat berupa suatu pemanfaatan dari sebuah inovasi teknologi yang ada. Menurut menyatakan bahwa inovasi teknologi dalam sebuah organisasi dapat membantu mencapai keunggulan kompetitif

yang ingin dicapai dan layanan serta proses yang lebih efektif dan efisien. Dalam setiap organisasi mengikuti perkembangan teknologi merupakan hal yang wajib, pasalnya hal ini menjadi penting agar organisasi tersebut dapat bertahan dan dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada di masa sekarang maupun mendatang. Hal tersebut dapat dilihat melalui kehadiran

e-SPTPD yang dibuat sebagai layanan yang berdasar dari sebuah inovasi teknologi di bidang pemerintahan yaitu pajak untuk memenuhi wajib pajak agar sistem pembayaran pajak menjadi lebih baik dan mudah dijangkau, dimana layanan ini berbasis elektronik dan dapat diakses secara mudah melalui situs website resmi <https://bpkpd.surabaya.go.id/> yang sudah disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya.

3. Upaya Perubahan dari Agen Perusahaan.

Agen perusahaan disini dapat diartikan sebagai Pemerintah sebagai pembuat suatu inovasi atau kebijakan harus dapat mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menerima dan menggunakan produk baru yang belum pernah digunakan sebelumnya. Melihat dari keinginan dari pemerintah juga dilihat dari sumber daya manusia yang ada dalam staff pemerintahan yang menunjang hal ini sampai ke masyarakat

menurut (Sedermayanti, 2010) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan usaha untuk menghilangkan kesenjangan antara karyawan dengan tujuan organisasi. Dalam hal ini upaya pemerintah kota surabaya juga bekerjasama dengan beberapa pihak BUMN seperti PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Yusron Sumartono, Kepala DPPK Kota Surabaya, mengungkapkan yakni menurutnya untuk mempermudah administrasi penyampaian laporan WP ke DPPK, salah satunya dengan meminimalkan cara manual dalam penyampaian dan pembayaran pajak.

“Selama ini, masih banyak WP yang terlambat membayar dengan alasan tertentu. Untuk mempermudah yang selama ini dilakukan secara manual dan harus datang ke kantor, maka sekarang cukup melalui website dinas kami,”

(<https://news.ddtc.co.id/kota-surabaya-antisipasi-kebocoran-pajak-e-sptpd-diluncurkan-7292>, diakses pada 14 april 2020)

Meurut R. Edward Djoko Hermawan, CEO Bank Mandiri Region 8 Jawa Timur, Awal Bulan Mei 2018, 8 jenis pembayaran pajak seperti hotel, restoran, hiburan, reklame, Penerangan Jalan (PPJ), parkir, air dan tanah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTP) akan direalisasikan

“Surabaya, Detik.com, Biasanya, warga berbondong-bondong ke kantor pajak, kini cukup membayar melalui SMS banking, mobile banking system,

internet banking, khususnya ATM banking mandiri yang saat ini jumlahnya mencapai 1.050 se-Jawa Timur,”.

(<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3974381/keren-pajak-daerah-di-surabaya-bisa-dibayar-via-online>, diakses pada 14 april 2020)

Dari beberapa uraian tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) pemerintah Kota Surabaya menggunakan upaya menggunakan potensi yang ada dengan mengajak peran salah satu BUMN agar menciptakan efektivitas pembayaran pajak bagi mereka yang wajib Pajak demi menghindari terjadinya kebocoran pajak daerah dan memberikan kemudahan kewajiban mebayar pajak dalam pelaporan pajak daerah.

#### 4. Sistem Sosial

Sistem social ada merupakan unsure social yang saling berhubungan satu sama lain yang mana hubungan tersebut saling mempengaruhi dalam kesatuan social. Pada umumnya sebuah siste social masyarakat yang lebih modern lebih mudah menerima suatu produk baru yang berupa inovasi dari pemerintah, yang mana perubahan ini mempengaruhi kebiasaan sebelumnya, yang dianggap sudah benar pada pelayanan yang suda dibuat dan terbiasa dinikmati oleh masyarakat. Kota surabaya adalah kota yang majemuk dimana masyarakat di dalamnya berasal dari beberapa golongan

dan lapisan masyarakat yang berbeda, hal ini menimbulkan suatu stigma bahwasanya masyarakat yang masih bergantung pada sistem social tradisional lebih cenderung memiliki sikap negatif terhadap perubahan yang diterapkan, tetapi bagi masyarakat yang berasal dari kaum atau golongan modern umumnya lebih “open minded” dalam menghadapi perubahan yang terjadi, sehingga mempermudah dan penerimaan ide-ide baru dalam sistem social. Dalam suatu inovasi yang baru tentu didalamnya ada sebuah risiko, dimana resiko ini dapat digunakan sebagai alat pengukuran dan penilaian agar sebuah inovasi tetap dapat berjalan dan berkembang. Adapun masalah yang terjadi dengan adanya sebuah inovasi pelayanan berbasis elektronik ini yaitu sebuah kebiasaan wajib pajak yang enggan beralih dari pelayanan tradisional atau manual ke pelayanan berbasis elektronik dikarenakan sudah menjadi trend kebiasaan dengan pelayanan manual seperti itu. Selain hal ini minimnya pengetahuan tentang layanan e-SPTPD ini adalah rumitnya sistem yang akan diakses membuat masyarakat tetap bersikeras terhadap pembayaran manual yang kurang efisien sebenarnya.

Pemerintah kota surabaya melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya melakukan sosialisasi tentang bagaimana teknis e-SPTPD, dilansir dari

news.ddtc.co.id sosialisasi ini berlangsung di Graha Sawunggaling Surabaya pada tanggal 8 september yang dilaksanakan selama dua hari dengan kehadiran sekitar 850 wajib pajak hotel, restoran, hiburan, dan parkir pada hari pertama, dan hari kedua diikuti wajib pajak restoran dan hiburan. Menurut Yusron Sumartono, Kepala DPPK Surabaya, sosialisai e-SPTPD untuk pajak hotel, parkir, restoran, hiburan merupakan suatucara baru dalam pembayaran pajak secara elektronik kepada ratusan wajib pajak di Kota Pahlawan secara bertahap. Salah satu terbentuknya inovasi e-SPTPD ini adalah untuk mencegah kebocoran pajak. Yang selama ini, ketika menyampaikan pajak dilakukan secara manual, masih memungkinkan masih ada wajib pajak yang menyampaikan bahwa mereka terlambat dalam menyampaikan pajak karena alasan tertentu.

”Penyampaian SPTPD secara daring (dalam jaringan) atau online tersebut bisa dibuka di website DPPK. Nantinya, DPPK akan memberikan user password nya kepada setiap wajib pajak. Jadi, setiap wajib pajak akan melaporkan SPTPD bulanannya melalui website.”

(<https://jatim.antaranews.com/berita/182112/dppk-surabaya-kenalkan-penyampaian-sptpd-elektronik>, diakses 14 april 2020)

Dengan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa sebenarnya pihak BPKBD telah melakukan sosialisasi bagaimana cara menjangkau informasi tentang pembayaran wajib pajak yang lebih mudah agar masyarakat dapat memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak.

### **Kesimpulan**

Implementasi e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi dari inovasi ini sudah cukup baik, meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya, namun hal tersebut sudah dapat di atasi dengan upaya-upaya analisis keberhasilan inovasi pelayanan e-SPTPD ini mengacu pada Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Rogers terdiri dari 4 (empat) faktor yaitu "pertama" karakteristik, Berdasarkan datayang ada maka dapat diambil kesimpulan 9 bulan terakhir sejak diluncurkan sistem ini mengalami perbedaan dan kesenjangan yang cukup jauh antara objek pajak yang sudah dilaporkan secara online yaitu menggunakan e-SPTPD dengan pelaporan objek pajak secara manual, jadi diperlukannya sebuah evaluasi setelah satu tahun sistem ini berjalan dan digunakan hingga sekarang.

"kedua" Saluran Komunikasi Inovasi-SPTPD yang dibuat sebagai layanan yang berdasar dari sebuah inovasi teknologi di bidang pemerintahan untuk memenuhi wajib pajak yang dapat diakses secara mudah

melalui situs website resmi <https://bpkpd.surabaya.go.id/jadi> hal ini mampu membuat saluran komunikasi inovasi yang diharapkan oleh pemerintah mampu tersalurkan dengan baik hingga ke masyarakat.

"ketiga" adanya upaya dari agen perusahaan, dimana disini Pemerintah sebagai agen perusahaan yang memproduksi suatu inovasi atau pembuat suatu kebijakan harus dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan inovasi tersebut untuk mencapai suatu pelayanan yang efisien dan mudah dijangkau, sebuah langkah yang tepat ketika Pemerintah Kota Surabaya dengan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya mengajak salah satu perusahaan yaitu PT Bank Mandiri (persero) Tbk untuk memenuhi implementasi dari hadirnya e-SPTPD bagi masyarakat Wajib Pajak.

"keempat" Sistem sosial adalah segala sesuatu unsur sosial yang saling mempengaruhi sebagai sebuah sistem solid didalamnya, masyarakat menjadi penikmat dari hadirnya inovasi ini, kepuasan masyarakat menjadi parameter sejauh mana sebuah inovasi mampu diterima oleh semua kalangan masyarakat, dengan adanya upaya sosialisasi pemerintah menginginkan adanya kedekatan dengan masyarakat melalui pelayanan yang akurat dengan berbasis elektronik diharapkan mampu menciptakan efisiensi waktu dan meningkatkan masyarakat yang taat pajak, untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah Kota Surabaya.

### **BIBLIOGRAFI**

- Aira, A. (2014). Peran manajemen aset dalam pembangunan daerah. *Penelitian Social Keagamaan*, 17(1), 21–39.
- Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2013). Inovasi Pelayanan E-Sptpd (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Ismanudin. (2011). *Pelaksanaan Otonomi Daerah Dan Kemandirian Daerah Kab Indramayau*. 1, 1–7.
- Kuntari, F. R., Pranoto, S., Tiswati, K. A., & Sutresno, A. (2019). Studi Proses Difusi melalui Membran dengan Pendekatan Kompartemen. *Jurnal Fisika Dan Aplikasinya*, 15(2), 62. <https://doi.org/10.12962/j24604682.v15i2.4617>.
- Misbak, M. (2017). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Cirebon Melalui Pajak Hotel. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(11), 106–117.
- Nurmadi. (2006). Inovasi Organisasi Publik: Implementasi Knowledge Management Mendorong Inovasi. In *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik* (Vol. 10, Issue 2, pp. 133–148).
- Ramadhani, F. R. (2013). Analisis Kemandirian Dan Efektivitas Keuangan Daerah Di Kota Tarakan Tahun 2010-2015. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Sedermayanti. (2010). *Manajemen Sumber daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*.