

**INOVASI PELAYANAN PAJAK MANDIRI MELALUI SISTEM ELEKTRONIK PAJAK
DAERAH “SEROJA” PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN
INDRAGIRI HULU PROVINSI RIAU**

Fanyanurul Fathia

NPP. 31.0147

Jatinangor, Jawa Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: fanyanurulfathia@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Eem Nurnawati, SP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The extent of Indragiri district hulu has made it difficult for communities in the suburbs of Hulu district to access local tax services and for tax officials to reach taxpayers who are far from the central government. Then from that Bapenda district Indragiri Hulu released an innovation of local tax services based online through the application “seroja”. **Purpose:** This research aims to understand the application of regional tax service innovation based on the five dimensions of the innovation theory proposed by Everret M. Rogers. Furthermore, the research is aimed at identifying the obstacles in the implementation of innovation as well as efforts in the adoption of local tax service innovations through “seroja” applications. **Method:** This method is used because according to the researchers it is well understood and able to explain how the implementation of the innovation of self-service tax services through the application “seroja” in Bapenda Inhu. **Result:** There are still some obstacles to the implementation of this tax service innovation, such as the lack of maximum publication and socialization of “seroja” applications on social media and other platforms by Bapenda Indragiri district Hulu, the failure of managers to adapt the “seroja” application to the new rules in force, and lack of awareness of taxpayers to use “seroja” apps to facilitate all parties and make payments on time. **Conclusion:** Some suggestions can be made to overcome such obstacles include improving the publication of and socialisation of “Seroja’s” applications to the taxpayer community, making clear regulations on the modalities of local tax services through “serosha” applications as well as giving explicit administrative sanctions when there are violations and by optimizing the management of applications with network-related monitoring methods that make these applications inaccessible to users.

Keywords: E-Government; Innovation; Public Service; Indragiri Hulu District

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Luasnya Kabupaten Indragiri Hulu menyebabkan akses pelayanan pajak daerah sulit dijangkau oleh masyarakat yang berada di pinggiran Kabupaten Indragiri Hulu dan petugas pajak juga sulit menjangkau wajib pajak yang berada jauh dari pusat pemerintahan. Maka dari itu Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu merilis sebuah inovasi pelayanan pajak daerah berbasis online melalui aplikasi “seroja”. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami penerapan inovasi pelayanan pajak daerah berdasarkan 5 dimensi dari teori inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang menghambat dalam pelaksanaan inovasi serta upaya dalam penerapan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi “seroja”. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data pendekatan induktif. Metode ini digunakan karena menurut peneliti dapat dipahami dengan baik serta mampu menjelaskan bagaimana implementasi dari inovasi pelayanan pajak mandiri melalui aplikasi “seroja” di Bapenda Inhu. **Hasil/Temuan:** Masih ditemukan beberapa faktor penghambat dalam implementasi inovasi pelayanan pajak ini yaitu kurang maksimalnya pelaksanaan publikasi serta sosialisasi mengenai Aplikasi “seroja” pada media sosial dan platform lain oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu, kurang cepatnya pengelola dalam melakukan penyesuaian Aplikasi “seroja” dengan aturan baru yang berlaku dan kurangnya kesadaran masyarakat wajib pajak untuk menggunakan Aplikasi “seroja” agar mempermudah segala pihak dan melakukan pembayaran dengan tepat waktu. **Kesimpulan:** Yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain meningkatkan Publikasi dan sosialisasi Aplikasi “seroja” kepada masyarakat wajib pajak, membuat regulasi yang jelas mengenai tata cara pelayanan pajak daerah melalui Aplikasi “seroja” serta memberikan sanksi administratif dengan tegas apabila terdapat pelanggaran dan dengan mengoptimalkan pengelolaan Aplikasi dengan cara monitoring terkait jaringan yang menyebabkan Aplikasi ini tidak dapat diakses oleh pengguna.

Kata kunci: E-Government; Inovasi; Pelayanan Publik; Kabupaten Indragiri Hulu

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi membawa pengaruh terhadap jalannya birokrasi pemerintahan. Dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu memajukan kesejahteraan umum. Pemerintah berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan perkembangan teknologi saat ini, pemerintah harus mampu mengembangkan sistem pemerintahan berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat disebut *e-government*.

E-Government dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan administrasi pemerintahan dan memberikan pelayanan yang

cepat dan transparan kepada masyarakat. Dengan kemajuan teknologi maka masyarakat dapat dengan mudah mengetahui suatu informasi serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan e-government dalam bidang pemerintahan memiliki peran yang besar dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari peran dan fungsi pemerintah bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyedia pelayanan publik pemerintah dituntut untuk menyediakan infrastruktur serta sarana dan prasarana yang mendukung berjalannya pelayanan publik yang optimal.

Pemerintah saat ini berupaya meningkatkan sistem pelayanan dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan penyelenggaraan pemerintahan pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa SPBE bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang memiliki kualitas dan terpercaya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, Aparatur Sipil Negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. Sumber keuangan berasal dari penerimaan daerah dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kabupaten Indragiri Hulu merupakan kabupaten yang mengimplementasikan e-government. Hal ini sejalan dengan program pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana pemerintah bertujuan menyelenggarakan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam melakukan pelayanan. Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik di berbagai bidang termasuk bidang pengelolaan keuangan dan pajak daerah. Dalam mendukung pelayanan pajak daerah berbasis elektronik maka pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu menetapkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 33 Tahun 2019 tentang Sistem Online Pajak Daerah yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan masyarakat di bidang perpajakan serta upaya optimalisasi pemungutan pajak daerah.

Bidang pengelolaan keuangan dan pendapatan daerah di Indragiri Hulu dikelola oleh kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Bapenda Indragiri Hulu dibentuk berdasarkan Perda Indragiri Hulu Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu. Dalam pasal 2.e.2 Perda Indragiri Hulu Nomor 4 Tahun 2016 disebutkan bahwa Badan Pendapatan Daerah merupakan badan tipe A yang melaksanakan fungsi penunjang pendapatan daerah. Berdasarkan Perbub Indragiri Hulu Nomor 74 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu, Bapenda Indragiri Hulu bertugas membantu bupati dalam bidang pendapatan daerah.

Bapenda Indragiri Hulu memiliki jumlah armada yang terbatas sehingga selama ini pelayanan pajak daerah hanya terpusat di Kantor Bapenda Indragiri Hulu di Kecamatan Pematang Reba. Dengan

demikian jangkauan layanan dirasakan masih sangat terbatas. Sementara kondisi yang diharapkan adalah jangkauan layanan pajak daerah yang lebih luas dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga sumber keuangan yang berasal dari pajak daerah dapat meningkat. Oleh karena itu, gagasan yang diambil untuk menjawab permasalahan terkait jarak dan luas wilayah yaitu dengan melaksanakan pelayanan pajak daerah secara online dan mandiri. Pada tahun 2019, Bapenda Inhu berinovasi untuk membuat suatu aplikasi berbasis web dan diberi nama “seroja” (Sistem Elektronik Pajak Daerah).

Aplikasi “seroja” berperan dalam mempermudah petugas pajak dalam mencatat dan pengadministrasian pajak daerah serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah tanpa perlu mendatangi kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dan dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun saja, tidak seperti dahulu di mana pelayanan hanya bisa dilakukan pada saat jam kantor. Aplikasi “seroja” hadir bertujuan sebagai pengelola administrasi pajak daerah secara utuh, dan bisa menjadi alat pendukung terciptanya bank data pajak daerah yang akurat dan akuntabel. Dengan banyaknya data objek pajak serta jumlah wajib pajak danyang terus bertambah maka diperlukan sistem yang dapat menjangkau seluruh wajib pajak dan wajib pungut sehingga pelayanan pajak daerah dapat dilakukan secara mandiri dan Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu juga mendapat kemudahan dalam pendataan pajak daerah. Aplikasi “seroja” juga hadir sebagai upaya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan prima dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Berdasarkan jumlah wajib pajak dan wajib pungut yang menggunakan aplikasi “seroja” hanya berjumlah 1.077 pengguna dari 10.066 wajib pajak lainnya. Pengguna tersebut diantaranya adalah pengelola restoran, hotel dan bendahara instansi daerah Kabupaten Indragiri Hulu. Pada tabel diatas terlihat penurunan yang signifikan dari Tahun 2019 ke Tahun 2020, dimana pada tahun pertama jumlah pengguna Aplikasi “seroja” mencapai 894 hal ini dikarenakan pada tahun pertama Pemerintah Daerah mewajibkan masyarakat wajib pajak memiliki akun pada aplikasi “seroja” serta Pemerintah Daerah sedang gencar melaksanakan sosialisai mengenai aplikasi “seroja” yang kemudian pada tahun berikutnya pengguna Aplikasi “seroja” berkurang akibat pandemic covid-19 di mana banyak wajib pajak yang menutup usahanya untuk sementara waktu serta terbatasnya kegiatan yang dilakukan oleh OPD sehingga hanya sedikit wajib pungut yang membutuhkan pelayanan pajak daerah. Kemudian pada tahun 2022 pasca pandemi covid-19 pengguna aplikasi “seroja” hanya bertambah sedikit di mana penambahan tersebut ada karena sudah kembalinya kegiatan yang diadakan oleh OPD Kabupaten Indragiri Hulu. Namun, penambahan tersebut belum maksimal hal ini menunjukkan adanya hambatan yang dialami oleh Wajib Pajak dalam pelayanan pajak mandiri menggunakan Aplikasi “seroja”. Penerapan inovasi pelayanan pajak secara mandiri melalui aplikasi “seroja” belum berjalan sesuai dengan tujuan diciptakannya aplikasi “seroja”. Maka, perlu dilakukan pengkajian terkait kendala yang dialami oleh masyarakat, dan masalah yang ada di aplikasi ini agar implementasi aplikasi ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan regulasi yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan memilih judul **“INOVASI PELAYANAN PAJAK MANDIRI MELALUI SISTEM ELEKTRONIK PAJAK DAERAH “SEROJA” PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU PROVINSI RIAU”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan Aplikasi “seroja” yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu tidak berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari data pengguna aplikasi “seroja” yang hanya 10% dari jumlah wajib pajak lainnya dan mengalami penurunan yang signifikan pada tahun kedua setelah aplikasi “seroja” ini dirilis. Ini menunjukkan bahwa penerapan pada masyarakat masih belum baik sehingga tidak menarik minat masyarakat untuk menggunakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.

1.3. Penelitian

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu dalam konteks pelayanan pajak daerah secara *online*. Penelitian Febrianti yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik) di Kabupaten Ponorogo” (Febrianti, 2022) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Penelitian tersebut juga dipilih sebagai perbandingan karena penelitian tersebut menggunakan teori yang berbeda dengan peneliti. Penelitian Agustia yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan” (Agustia, 2017) menunjukkan bahwa inovasi pembayaran pajak dengan e-billing yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah optimal. Namun, Wajib Pajak belum mempunyai kemauan untuk belajar memanfaatkan teknologi informasi dan masih kurang pemahaman tentang penggunaan e-billing. Sengaja dipilih oleh peneliti sebagai perbandingan penelitian karena membahas inovasi pelayanan pembayaran pajak beserta faktor yang mempengaruhi inovasi tersebut. Penelitian Riksfaridi, gagara, Firmanto dan Handayani yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan” (Riksfaridi, gagara, Firmanto & Handayani, 2023) menunjukkan terdapat kendala yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak dan sulit meyakinkan wajib pajak bahwa dengan e-Filing menjadi lebih mudah dan efisien. Penelitian Syahdilla yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Melalui *Smart Tax* di Bapenda Kota Pekanbaru” (Syahdilla, 2022) menunjukkan bahwa yang menjadi kendala adalah server serta aplikasi yang sulit diunduh dan masih terbatas dipilih oleh peneliti sebagai salah satu penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini membahas aplikasi pelayanan pajak daerah serta hambatan dari pelaksanaannya. Penelitian Atthahara yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta” (Atthahara, 2018) menunjukkan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan dan laporan pengaduan masyarakat. Penelitian ini dipilih sebagai perbandingan karena penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*.

1.4. Pernyataan Kebaruan

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Konteks penelitian yang dilakukan yakni meneliti tentang inovasi pelayanan pajak melalui aplikasi “seroja” ditinjau melalui dimensi atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (Rogers, 2003:223) berbeda dengan penelitian Febrianti dan Atthahar. Lokus yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu dengan fokus analisis inovasi pelayanan pajak melalui aplikasi “seroja”.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami penerapan inovasi pelayanan pajak daerah berdasarkan 5 dimensi dari teori inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang menghambat dalam pelaksanaan inovasi serta upaya dalam penerapan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi “seroja”.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data pendekatan induktif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci. Penelitian kualitatif lebih menekankan terhadap terciptanya suatu data yang bersifat terperinci. Hal ini dikarenakan peneliti memiliki keterlibatan terhadap pengambilan data dilapangan. Penelitian kualitatif dalam pengambilan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan peneliti pada saat melakukan penelitian di lapangan (Sugiyono, 2022:10). Jenis-jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara dengan informan dan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumen, catatan, buku, peraturan dan dokumen lainnya dari Bapenda Indragiri Hulu. Adapun cara dalam menentukan informan dengan menggunakan teknik penentuan *sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-probability sampling* dengan *Purposive Sampling*. Dalam *Purposive Sampling* pengambilan sampel dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Fauzy, 2019:25). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data setelah melakukan pengumpulan data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Inovasi pelayanan pajak daerah melalui sistem elektronik pajak daerah “seroja” pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu

Peneliti menganalisis kualitas isi berdasarkan beberapa dimensi atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (Rogers, 2003:223) yaitu sebagai berikut:

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Relative advantage atau keuntungan relative merupakan kadar dalam mengukur suatu inovasi saat ini sudah lebih baik dari pada inovasi yang sebelumnya. Keuntungan Relative biasanya diukur dari segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin banyak keuntungan related yang dirasakan maka akan semakin cepat suatu inovasi diadopsi.

1. Keunggulan dan nilai baru inovasi

Keunggulan merupakan suatu situasi di mana produk yang dihasilkan memiliki nilai yang lebih tinggi daripada yang ada sebelumnya. Keunggulan dapat dinilai dari nilai tambahan atau nilai baru yang dimiliki produk tersebut, apakah memberikan manfaat ekstra atau tidak.

Inovasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dalam pelayanan pajak melalui Aplikasi “seroja”, dapat diukur melalui beberapa dimensi, salah satunya adalah *relative advantage*. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa aplikasi “seroja” memiliki keunggulan dan nilai baru berupa pelayanan 24 jam dan sudah *paperless*. Hasil wawancara

tersebut sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti, dengan adanya aplikasi seroja pengadministrasian pajak daerah dapat dilakukan secara mandiri.

2. Keuntungan adanya Inovasi

Suatu inovasi harus memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan cara yang sebelumnya. Berdasarkan wawancara yang peneliti simpulkan terdapat keuntungan yang diperoleh oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu dengan adanya inovasi pelayanan pajak melalui Aplikasi “seroja” ini, keunggulan tersebut mengurangi beban petugas pajak dan mencegah adanya kesalahan akibat *human error*. Kemudian, bagi masyarakat wajib pajak tentu saja mencegah adanya kecurangan dan pungutan dalam pelayanan pajak daerah karena lebih transparan dan akuntabel.

***Compatibility* atau Kesesuaian**

Inovasi hadir sudah seharusnya menjadi sebuah solusi dari berbagai permasalahan. Keluhan-keluhan yang timbul dimasyarakat merupakan permasalahan yang muncul oleh berbagai hal seperti kondisi geografi maupun kondisi lainnya. *compatibility* atau kesesuaian adalah bagaimana inovasi yang diterapkan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Terobosan baru dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi apabila terobosan itu memiliki kesesuaian dengan kondisi masyarakat.

1. Kesesuaian Inovasi dengan cara sebelumnya

Inovasi dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat apabila inovasi tersebut dapat menjadi solusi dari permasalahan yang ada dan menguntungkan masyarakat penggunanya, dibandingkan dengan cara yang dulu para wajib pajak masih kesulitan dalam mendapatkan pelayanan pajak karena harus datang ke kantor dan hanya bisa dilakukan pada saat jam kerja. Saat ini semua sudah dapat dinikmati dengan mudah dengan adanya Aplikasi “seroja” yang bisa melayani pengguna 1x24 jam. Masyarakat wajib pajak dapat menerima pelayanan pajak kapan saja dan dimana saja. Aplikasi “seroja” yang selalu tersedia setiap saat membuat masyarakat tidak perlu khawatir ataupun kesulitan untuk mendapatkan pelayanan pengadministrasian pajak melainkan hanya perlu mengakses Aplikasi “seroja” melalui website yang dapat diakses menggunakan handphone ataupun perangkat lainnya.

2. Kesesuaian Inovasi dengan Kebutuhan Masyarakat

Inovasi yang telah dirancang harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya seperti Aplikasi “seroja” yang dibuat dengan tujuan untuk memberikan pelayanan pajak daerah kepada masyarakat wajib pajak. Sesuai dengan wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi “seroja” ini menjawab kebutuhan masyarakat yang terkendala jarak dan waktu. Hal ini dapat menjadi keuntungan bagi masyarakat yang menggunakan Aplikasi “seroja” karena dapat memenuhi kebutuhan pelayanan pajak daerah dengan mudah.

***Complexity* atau Kerumitan**

Complexity atau Kerumitan merupakan seberapa kompleks sebuah inovasi diciptakan. Semakin kompleks sebuah inovasi maka akan semakin besar pula kemungkinan bermasalah.

1. Tingkat Kerumitan Inovasi

Kerumitan suatu inovasi mempengaruhi seberapa cepat suatu inovasi dapat diadaptasi. Peneliti melakukan observasi terkait kerumitan pada penggunaan aplikasi “seroja”. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa aplikasi “seroja” memiliki tampilan yang sederhana sehingga mudah dipahami. Kemudian, terdapat kendala jaringan yang terjadi dimana pengguna tidak dapat mengakses aplikasi “seroja”. Selain itu, Peneliti menemukan kerumitan yaitu pembayaran pajak daerah tidak langsung terintegrasi dan tidak dapat dilakukan langsung

menggunakan aplikasi “seroja”. Pelayanan yang terdapat pada aplikasi “seroja” hanya sampai mendapatkan kode billing yang terdapat dalam Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).

2. Problem Solving (Langkah Mengatasi)

Terkait masalah jaringan salah satu upaya yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu untuk mengatasi masalah jaringan tersebut yaitu dengan menurunkan kualitas Aplikasi “seroja” menjadi kualitas yang *Standard* dan mengurangi tampilan animasi serta desain grafis yang berlebih sehingga dapat diakses dengan koneksi internet yang biasa saja. Upaya lain untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah menyediakan *manual book* bagi pengguna aplikasi “seroja”.

Triability atau Kemampuan Uji Coba

Triabilitas merupakan kemampuan suatu inovasi untuk diuji coba dalam skala kecil baru kemudian inovasi tersebut dapat diadopsi. Sebuah gagasan ataupun inovasi yang dapat dicoba akan memperkecil resiko kegagalan dan biasanya lebih cepat dapat diadopsi dibandingkan dengan inovasi lain sehingga tidak menimbulkan banyak kerugian.

1. Pelaksanaan Uji Coba Inovasi

Gagasan ataupun ide dapat dikatakan sebagai suatu inovasi apabila telah diuji dan terbukti memberikan manfaat bagi penggunanya. Inovasi melalui aplikasi “seroja” telah melalui tahap uji coba yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Indragiri Hulu sebelum dirilis kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kendala atau tidak. Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan tidak terdapat kendala dalam menguji coba inovasi tersebut.

2. Penerapan Kepada Masyarakat

Uji coba dilakukan langsung kepada masyarakat untuk mengetahui apakah terdapat kendala bagi masyarakat atau tidak. Kesimpulan yang didapat peneliti berdasarkan wawancara tidak terdapat kendala selama penerapan aplikasi “seroja”. Hanya saja berdasarkan wawancara dan data yang didapat ternyata hanya 4,36% wajib pajak yang menggunakan aplikasi “seroja”. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dibuatnya aplikasi “seroja” tidak tercapai karena tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi “seroja” masih rendah. Tidak adanya sanksi dan kurangnya sosialisasi dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi “seroja” merupakan penyebab rendahnya jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi “Seroja”. Peningkatan teknologi informasi yang terjadi di Kabupaten Indragiri Hulu tidak diiringi dengan peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap teknologi informasi. Serta budaya masyarakat yang terbiasa dengan cara konvensional yang menjadi penghalang pemerintah daerah untuk menerapkan pelayanan pajak daerah secara *online*.

Observability atau Kemudahan Diamati

Observability dalam inovasi pelayanan pajak daerah merupakan tingkat dimana inovasi tersebut dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara kerja dari inovasi ini tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat.

1. Kemudahan Mengamati Inovasi

Mengamati bisa diartikan juga sebagai menganalisa apa yang dihasilkan suatu inovasi. Untuk mengamati suatu inovasi yang berbentuk sebuah aplikasi yang dapat diamati adalah bagaimana cara kerjanya dan apa hasil ataupun *output* dari aplikasi tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa bagaimana cara inovasi “seroja” ini berkerja dapat dipahami dengan mudah bagi penggunanya karena aplikasi “seroja” memang dibuat dengan tampilan yang sederhana sehingga mempermudah penggunaannya. Namun, bagi pengguna yang sudah terbiasa

dengan cara lama dan memiliki pengetahuan yang rendah terhadap teknologi mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi “seroja” sehingga lebih memilih cara lama ataupun menunggu ditagih oleh petugas pajak.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan pajak mandiri melalui aplikasi “seroja” memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah. Peneliti menemukan temuan penting yakni pemberian sanksi dan pelaksanaan sosialisasi mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi “seroja” sebagai sarana pelayanan pajak daerah sesuai dengan penelitian yang dilakukan syahdilla (syahdilla, 2022). Aplikasi “seroja” meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan pajak daerah. sama halnya dengan temuan Febrianti bahwa inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien (Febrianti, 2022).

Layaknya inovasi pelayanan pajak lainnya, Penerapan inovasi pelayanan pajak melalui aplikasi “seroja” juga mengalami permasalahan seperti kurangnya kemauan masyarakat untuk mempelajari teknologi serta kendala jaringan dalam mengakses layaknya temuan Agustina (Agustina, 2017) sama halnya dengan penelitian yang dilakukan Riksfaridi, gagara, Firmanto dan Handayani ditemukan hambatan untuk meyakinkan dan menumbuhkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi, pengetahuan masyarakat masih minim serta masih diperlukannya penyesuaian untuk pembayaran pajak menggunakan sebuah aplikasi (Riksfaridi, gagara, Firmanto & Handayani, 2023)

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Aplikasi “seroja” dapat dikatakan sebagai inovasi dalam pelayanan publik karena aplikasi “seroja” memiliki keunggulan dan keuntungan yang lebih seperti dengan adanya inovasi ini pelayanan pajak daerah dapat dilakukan 1x24 jam dan tanpa perlu mendatangi kantor dibandingkan dengan cara yang ada sebelumnya pelayanan pajak daerah hanya dapat dilakukan pada hari kerja dan harus mendatangi kantor Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu. Keunggulan lain dengan adanya inovasi ini adalah pengguna tidak perlu mencetak surat-surat terkait pelayanan pajak daerah serta mempermudah petugas pajak daerah dalam pendataan pajak daerah. Adapun masalah yaitu terkait publikasi dan sosialisasi yang masih kurang maksimal dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian, terdapat kerumitan yang dialami oleh pengguna aplikasi “seroja” ini merupakan masalah koneksi jaringan internet. Kendala lain yang terdapat dalam pelaksanaan aplikasi “seroja” adalah ketika terbit peraturan terbaru sehingga aplikasi “seroja” harus diperbarui dan dilakukan *maintenance* yang menyebabkan pelayanan pajak melalui aplikasi “seroja” tertunda karena *maintenance* membutuhkan waktu yang cukup lama. Publikasi serta sosialisasi aplikasi “seroja” kepada masyarakat juga masih belum berjalan dengan baik. Kemudian kendala lainnya adalah kurangnya minat masyarakat untuk mempelajari dan menggunakan aplikasi “seroja”, hal ini karena tidak adanya sanksi bagi masyarakat yang terlambat membayar pajak sehingga wajib pajak tersebut merasa tidak butuh dengan pelayanan pajak secara *online* dan lebih memilih menunggu untuk ditagih oleh petugas pajak

Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui aplikasi “seroja” pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indragiri Hulu antara lain: Kurang maksimalnya pelaksanaan publikasi serta sosialisasi mengenai aplikasi “seroja” pada media sosial dan *platform* lain oleh Bapenda

Kabupaten Indragiri Hulu. Kurang cepatnya pengelola dalam melakukan penyesuaian aplikasi “seroja” dengan aturan baru yang berlaku. Kurangnya minat masyarakat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi “seroja” agar mempermudah segala pihak dan melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

Upaya yang dilakukan oleh Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu dalam mengatasi hambatan yang ada antara lain: Melakukan pembaharuan atau *maintenance* untuk menyesuaikan dengan aturan yang berlaku, menyederhanakan tampilan dan mengurangi desain grafis yang tidak diperlukan agar lebih mudah diakses, melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui apakah terdapat error pada Aplikasi “seroja”.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian yang singkat sehingga pergerakan peneliti untuk mendapatkan lebih banyak data terkait penerapan inovasi pelayanan pajak mandiri melalui aplikasi “seroja” terbatas dan informasi didapatkan melalui wawancara dengan informan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)

Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu diharapkan adanya penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait pelayanan pajak daerah melalui inovasi aplikasi “seroja” agar menemukan hasil dan solusi yang lebih mendalam terkait permasalahan yang ditemukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press.
- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru. *Jurnal Fisip*, 1-15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15606>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 66-77. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Fauzy, P. A. (2019). Metode Sampling. Banten: Universitas Terbuka.
- Febrianti, S. D. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik). *Jurnal Publika*, 739-752. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p739-752>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 35- 44. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations. New York: Free Press.
- Syahdilla, N. R. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 1461-1468 <https://journal.iaisambas.ac.id/index.php/Cross-Border/article/view/1318>

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta Bandung.
<https://pajak.inhukab.go.id/> Aplikasi “seroja” Bapenda Kabupaten Indragiri Hulu
(diakses pada 27 Februari 2024)

