

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian tentu diperlukan adanya referensi yang digunakan sebagai sumber terkait bagi penelitian yang akan dilaksanakan. Setiap penelitian pasti akan memberikan manfaat baik berupa informasi maupun data yang dapat digunakan bagi penelitian selanjutnya, oleh karena penelitian ini juga menggunakan beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi yaitu sebagai berikut:

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Abiseka Anoraga, Andy Fefta W., dan Stefanus Pani R., 2016) yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan pembayaran dan pendapatan dari pajak bumi dan bangunan melalui program *drive thru* di Kabupaten Banyuwangi. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa penerapan inovasi *drive thru* di Kabupaten Banyuwangi mendapatkan respon positif dari masyarakat. Inovasi pelayanan publik ini dinilai efektif, efisien dan simpel serta bertele-tele yang dapat menjadikan masyarakat merasa nyaman. Sedangkan pendapatan yang dihasilkan dari program layanan *drive thru* ini sebesar 53% dari total kontribusi pendapatan pajak bumi dan bangunan, sisanya dibayar secara konvensional melalui Bank Jatim. Dalam penelitian ini menggunakan teori tipologi inovasi dari Khairul Muluk yang mencakup 5 jenis, yaitu inovasi produk atau layanan, inovasi

commit to user

proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Namun yang paling menjadi fokus dari penelitian ini yaitu inovasi proses yang merupakan sebuah proses penyampaian jasa pelayanan dengan pembaharuan kualitas kebijakan agar tersampaikan dengan baik kepada masyarakat.

2. Penelitian yang lain dilakukan oleh (Indri Agustia, 2017) yang melakukan pengkajian mengenai Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*E-Billing*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (*E-Billing*) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan teori Rogers untuk menilai atribut suatu inovasi, antara lain sebagai berikut: keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Sedangkan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi inovasi pelayanan e-billing menggunakan indikator sumber daya manusia, wajib pajak, dan sarana (jaringan internet). Dari penelitian ini didapatkan hasil yaitu pelaksanaan inovasi pembayaran pajak secara elektronik (e-billing) sudah berjalan dengan baik, inovasi ini dinilai dapat mempercepat proses pembayaran dan menjadikan birokrasi yang lebih sederhana. Namun dari keberhasilan inovasi tersebut masih banyak masyarakat yang kurang memahami dalam peningkatan penggunaan teknologi dalam pelayanan tersebut.

commit to user

3. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Dewi Citra Larasati, 2020) yang meneliti tentang Inovasi Sistem Informasi Aplikasi *Mobile* Pajak Daerah (SAMPADE) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mengetahui tentang inovasi SAMPADE serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan dari inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teori inovasi menurut Ancok dalam (Mulyadi, 2018) yaitu inovasi proses, inovasi metode, inovasi dalam hubungan, inovasi produk, dan inovasi strategi. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa dalam pelaksanaan inovasi Sistem Informasi Aplikasi *Mobile* Pajak Daerah (SAMPADE) di BP2D Kota Malang terdapat lima unsur inovasi (inovasi proses, inovasi metode, inovasi struktur organisasi, inovasi dalam hubungan dan inovasi produk) yang belum berjalan maksimal yang disebabkan oleh faktor penghambat yang belum teratasi secara optimal. Faktor penghambat tersebut yaitu masih belum adanya anggaran *maintenance*, munculnya *hacker*, serta masih rendahnya *mindset* wajib pajak terkait pelayanan pajak secara elektronik.
4. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Fitria Nur Husnia, Kadarisman Hidayat, dan Rizki Yudhi Dewantara, 2016) mengenai penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan yang ditemukan hasil bahwa dalam penerapan E-PBB di Kabupaten Lamongan dilihat dari 6 komponen yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan. Namun 2 dari 6 komponen tersebut masih belum berjalan

dengan maksimal karena rendahnya partisipasi wajib pajak, yaitu dari komponen pendataan dan pembayaran. Selain itu, proyek E-PBB ini juga telah sukses menjalankan 7 (tujuh) dari 8 (delapan) elemen kesuksesan E-Government dengan baik kecuali pada elemen *Stakeholder* yaitu wajib pajak E-PBB itu sendiri.

5. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Rehema Baguma, 2018) tentang *Usability Evaluation of the e-Tax Portal for Uganda*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan portal e-pajak di Uganda. Di dalam penelitian ini menggunakan Teori 10 Kegunaan Heuristik Pengguna Layanan (*Usability Heuristics*) dari Jacob Nielsen. Teori tersebut memiliki 10 indikator dalam mengevaluasi portal e-pajak ini, yaitu: visibilitas status sistem, kesesuaian antara sistem dan dunia nyata, kontrol dan kebebasan pengguna, konsistensi dan standar, pencegahan kesalahan, pengakuan daripada penarikan kembali, fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, estetika dan desain minimalis, membantu pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan, serta bantuan dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu dengan memanfaatkan website pemerintahan melalui adanya portal e-pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan transaksi karena dianggap lebih mudah, efektif, dan efisien.
6. Selanjutnya penelitian dari (Narvadhya Veeramootooa, Robin Nunkoob Yogesh K. Dwivedie, 2018) tentang *What Determines Success of an E-Government Services? Validation of an Integrative Model of E-Filing*
commit to user

Continuance Usage. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memvalidasi model terintegrasi penggunaan berkelanjutan dari pengisian pajak elektronik. Model ini memiliki dasar teoritis dalam teori konfirmasi ekspektasi dan model Keberhasilan DeLone dan McLean. Model ini diuji menggunakan data yang dikumpulkan dari sampel 645 pengguna pengisian pajak elektronik di Mauritius. Temuan menunjukkan bahwa penggunaan berkelanjutan pengisian pajak elektronik dipengaruhi oleh kualitas sistem, kepuasan penggunaan dan kebiasaan. Kepuasan pengguna memiliki dampak paling kuat pada penggunaan keberlanjutan pengisian pajak elektronik. Studi ini memberikan kontribusi yang berharga bagi pengetahuan melalui ekstensi dan validasi model ECM dan IS untuk mengeksplorasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan pengisian pajak elektronik. Implikasi praktis dari temuan untuk agen penagihan pajak.

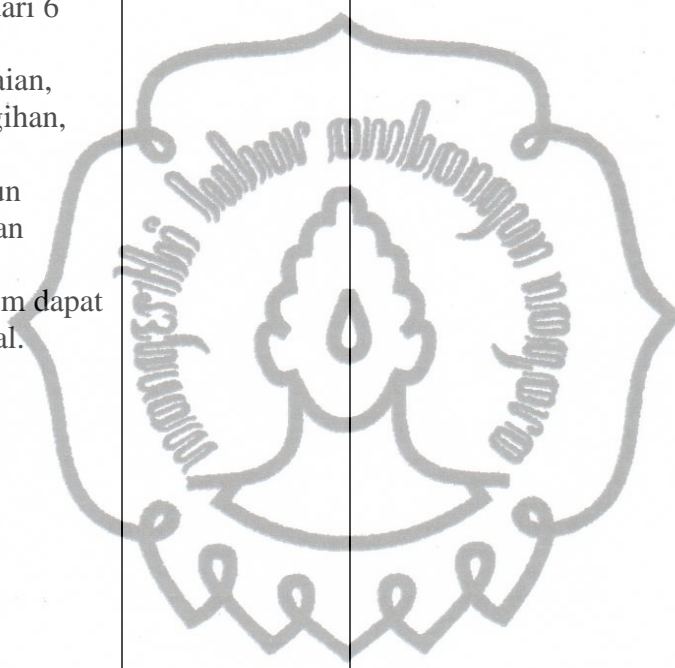
Berdasarkan keenam jurnal di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini yakni berkaitan dengan inovasi pembayaran pajak secara elektronik. Oleh karena itu penulis membuat tabel matriks penelitian terdahulu, dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dalam melihat relevansi penelitian ini dengan penelitian terdahulu terkait inovasi pembayaran pajak elektronik.

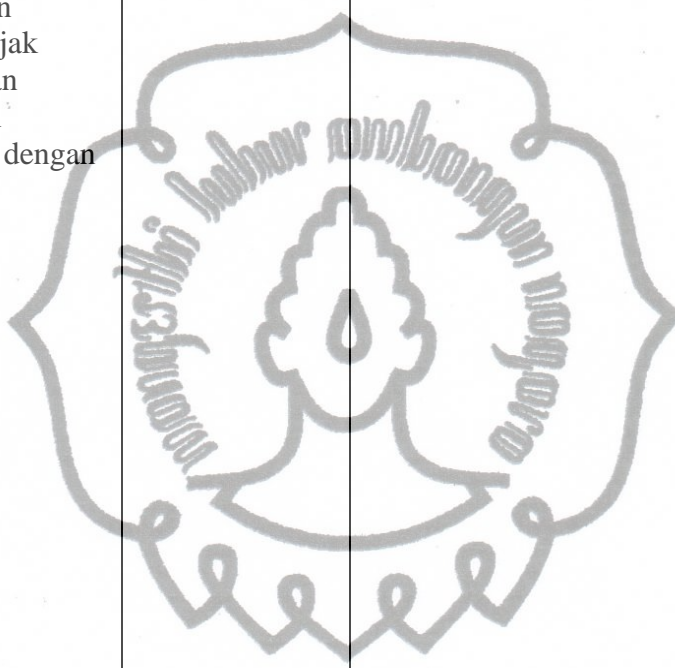
Tabel 1.1
Matriks Penelitian Terdahulu

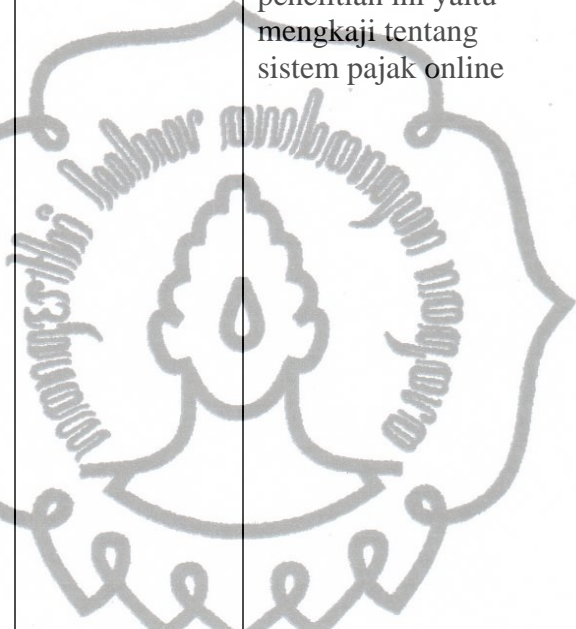
No	Judul dan Nama Jurnal	Hasil	Metode	Relevansi	
				Persamaan	Perbedaan
1	<p>Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Program <i>Drive Thru</i> (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)</p> <p>Penulis: Abiseka Anoraga, Andy Fefta Wijaya, dan Stefanus Pani Rengu (Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2 (3), 2016, 539-545)</p>	<p>Bentuk layanan dengan program drive thru untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan, mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak. Secara bertahap peningkatan partisipasi wajib pajak dan peninglatan pendapatan melalui pajak bumi dan bangunan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap jumlah pendapatan dari sektor publik yang akhirnya memberikan dampak pada total Pendapatan Asli Daerah (PAD).</p>	Kualitatif	Melakukan pengkajian tentang inovasi pembayaran pajak.	<p>Penelitian terdahulu mengkaji pembayaran pajak bumi dan bangunan menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut Khairul Muluk (2008) yang memiliki 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi produk atau layanan, 2. Inovasi proses, 3. Inovasi dalam metode pelayanan, 4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan 5. Inovasi sistem <p>Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses

					4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan 6. Inovasi Sistemik
2	Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (<i>E-Billing</i>) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan Penulis: Indri Agustia (Jurnal Online Mahasiswa FISIP, Vol. 4 (2), 2017, 1-15)	Pembayaran pajak dengan inovasi <i>e-billing</i> sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan <i>e-billing</i> karena birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi <i>e-billing</i> ini.	Kualitatif	Melakukan pengkajian terkait inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak.	Penelitian terdahulu yang menjadi subjek penelitian yaitu pajak pusat. Penelitian terdahulu menggunakan Teori pelaksanaan inovasi menurut Rogers yang terdiri dari 5 (lima) atribut, selain itu juga menganalisis Faktor yang mempengaruhi inovasi pembayaran pajak, dengan menggunakan indikator <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia 2. Wajib pajak 3. Sarana (jaringan internet) Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses 4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan

					6. Inovasi Sistemik
3	<p>Inovasi Sistem Informasi Aplikasi <i>Mobile</i> Pajak Daerah (SAMPADE) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik</p> <p>Penulis: Dewi Citra Larasati (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 9 (1), 2020, 1-15)</p>	<p>Dalam pelaksanaan inovasi Sistem Informasi Aplikasi <i>Mobile</i> Pajak Daerah (SAMPADE) di BP2D Kota Malang terdapat lima unsur inovasi (inovasi proses, inovasi metode, inovasi struktur organisasi, inovasi dalam hubungan dan inovasi produk) yang belum berjalan maksimal yang disebabkan oleh faktor penghambat yang belum teratasi secara optimal.</p>	Kualitatif	<p>Mengkaji tentang inovasi pajak daerah secara <i>online</i> melalui aplikasi.</p>	<p>Penelitian terdahulu mengkaji pelaksanaan inovasi SAMPADE dengan menggunakan teori inovasi menurut Ancok dalam (Mulyadi, 2018) yang terdiri dari 5 (lima) indikator , yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi proses 2. Inovasi metode 3. Inovasi dalam hubungan 4. Inovasi produk 5. Inovasi strategi <p>Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses 4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan 6. Inovasi Sistemik
4	<p>Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan</p>	<p>Dari penerapan E-PBB di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan telah berjalan</p>	Kualitatif	<p>Sama-sama meneliti tentang pembayaran pajak secara eletronik</p>	<p>Penelitian terdahulu mengkaji E-PBB dengan menggunakan 8 elemen sukses pelaksanaan E-Government, yaitu</p>

	<p>Bangunan (E-PBB) (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)</p> <p>Penulis: Fitria Nur Husnia, Kadarisman Hidayat dan Rizki Yudhi Dewantara (Jurnal Perpajakan (JEJAK), Vol. 9 (1), 2016, 1-9)</p>	<p>optimal, dilihat dari 6 komponen yaitu pendataan, penilaian, penetapan, penagihan, pembayaran dan pelayanan. Namun dalam pelaksanaan pendataan dan pembayaran belum dapat berjalan maksimal.</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Political Environment</i> 2. <i>Leadership</i> 3. <i>Planning</i> 4. <i>Stakeholders</i> 5. <i>Transparency/Visibility</i> 6. <i>Budgets</i> 7. <i>Technology</i> 8. <i>Innovation</i> <p>Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses 4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan 6. Inovasi Sistemik
5	<p><i>Usability Evaluation of the e-Tax Portal for Uganda</i></p> <p>Penulis: Rehema Baguma (2018)</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bagaimana kegunaan situs web atau layanan <i>E-Government</i> dapat dievaluasi guna meningkatkan kualitas layanan dan biaya yang lebih murah.</p>	<p>Kualitatif, dengan metode evaluasi heuristik.</p>	<p>Sama-sama meneliti pelayanan <i>E-Government</i> terkait e-pajak</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan Teori 10 Kegunaan Heuristik Pengguna Layanan (<i>Usability Heuristics</i>) dari Jacob Nielsen untuk mengevaluasi portal e-pajak di Uganda, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visibilitas status sistem 2. Kesesuaian antara sistem dan

		Selain itu, dengan penggunaan e-pajak dapat menarik dan mempertahankan pengguna sistem dengan baik.			<p>dunia nyata</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Kontrol dan kebebasan pengguna 4. Konsistensi dan standar 5. Pencegahan kesalahan 6. Pengakuan daripada penarikan kembali 7. Fleksibilitas dan efisiensi penggunaan 8. Estetika dan desain minimalis 9. Membantu pengguna mengenalimendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan 10. Bantuan dan dokumentasi <p>Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses 4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan 6. Inovasi Sistemik
6	<i>What Determines</i>	Penelitian dalam jurnal	Kuantitatif	Persamaan dengan	Dalam jurnal ini meneliti pajak

<p><i>Success of an E-Government Service?</i> <i>Validation of an Integrative Model of E-Filling Continuance Usage</i></p> <p>Penulis: Narvadh Veeramootooa, Robin Nunkoob Yogesh K. Dwivedie (2018)</p>	<p>ini menggunakan dasar teoritis dalam teori konfirmasi ekspektasi dan Model Keberhasilan DeLone dan McLean.</p> <p>Temuan menunjukkan bahwa penggunaan berkelanjutan pengisian pajak elektronik dipengaruhi oleh kualitas sistem kepuasan pengguna dan kebiasaan. Kepuasan pengguna memiliki dampak paling kuat pada penggunaan berkelanjutan pengisian pajak elektronik.</p>	 <p>penelitian ini yaitu mengkaji tentang sistem pajak online</p>	<p>online melalui sistem <i>Mauritius Revenue Authority</i> (MRA) dengan menggunakan indikator</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem 3. Kepuasan pengguna <p>Sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan pajak daerah menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) yang terdiri 5 kriteria, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi Produk 2. Inovasi Pelayanan 3. Inovasi Proses 4. Inovasi Konseptual 5. Inovasi Kebijakan 6. Inovasi Sistemik
--	---	---	---

B. Kajian Teori

1. Elektronik Government (*E-Government*)

Berdasarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menjelaskan bahwa *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut UNDP dalam Indrajit (2005: 2) *E-Government* adalah sebuah aplikasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pemerintah. Terdapat 8 (delapan) elemen sukses pelaksanaan proyek *E-Government*, antara lain:

1) Lingkungan Politik

Pelaksanaan *E-Government* terdiri dari dua, yaitu *Top Down Project* dan *Bottom Up Project*.

2) Kepemimpinan

Pemimpin atau manajer yang bertanggungjawab melaksanakan proyek dari awal sampai akhir proyek.

3) Perencanaan

Gambaran menyeluruh dan detail dari rencana *E-Government*.

4) *Stakeholders*

Pihak yang berkepentingan dalam proyek *E-Government*.

5) Keterbukaan

Ketersediaan seluruh data dan informasi yang dapat diakses oleh para stakeholder.

6) Pembiayaan

Sumber daya finansial yang dianggarkan dalam pelaksanaan *E-Government*.

7) Teknologi

Jenis teknologi yang digunakan dalam proyek *E-Government*.

8) Inovasi

Inovasi yang diunggulkan dalam pelaksanaan *E-Government*.

Kemudian Ahmadjayadi (dalam Agustia, 2017) selaku Deputy Bidang Jaringan Kominfo, Kementerian Kominfo mengatakan bahwa sesungguhnya yang ditawarkan *E-Government* itu setidaknya ada tiga secara sederhana, yaitu:

- a. Proses Otomatisasi, yaitu mengubah peran manusia dalam menjalankan proses yang meliputi menerima, menyimpan, *processing*, output dan mengirimkan informasi.
- b. Proses Informasi, yaitu mendukung peran manusia dalam menjalankan proses informasi, mialnya mendukung arus proses pengambilan keputusan, komunikasi dan kualitas pelayanan.

Proses Transformasi, yaitu membuat ICT baru untuk menjalankan proses informasi atau mendukung proses informasi, mialnya membuat metode baru alam pelayanan publik.

2. Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Sedangkan istilah inovasi dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN disebut sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yag sudah ada.

Menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008: 9) inovasi adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek, objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Selanjutnya menurut Damanpour dalam (Suwarno,

2008: 16) mengartikan inovasi organisasi sebagai gagasan atau perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi.

b. Tipologi Inovasi

Pemahaman berkenaan dengan tipologi suatu inovasi merupakan kontribusi awal guna meningkatkan pemahaman tentang kompleksitas inovasi (Osborne, 1998). Hal ini diperkuat dengan penjelasan (Walker, Jeanes, & Rowlands, 2002) yang menyebutkan klasifikasi suatu inovasi akan menjadi dasar untuk memahami ruang lingkup inovasi tersebut. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, pemahaman mengenai tipologi inovasi pada pelayanan pajak daerah melalui EPPSON sangat penting, hal ini dikarenakan nantinya dapat menjadi dasar dari pemahaman ruang lingkungannya. Deutsch dalam (Osborne, 1998) juga menyebutkan bahwa pemahaman tentang tipologi berguna untuk membantu dalam hal manajemen yang lebih baik ke depannya. Oleh karena itu, dengan mengetahui tipologi inovasi pada inovasi pelayanan pajak daerah melalui EPPSON memungkinkan dapat membantu pihak Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam pengelolaan inovasi ini ke depannya.

Meskipun masih dianggap kompleks, beberapa ahli mencoba merumuskan tipologi inovasi. Menurut Mulgan & Alburry dalam (Muluk, 2008) bentuk tipologi inovasi antara lain; (1) Inovasi produk atau layanan yaitu perubahan dalam bentuk atau desain suatu produk atau layanan; (2) Inovasi proses pelayanan yaitu gerakan pembaruan kualitas yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan; (3) Inovasi metode pelayanan yaitu perubahan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan pada proses pemberian layanan; (4) Inovasi strategi/kebijakan yaitu perubahan pada visi, misi tujuan serta strategi baru; (5) Inovasi sistem pelayanan

yaitu cara baru yang diperbaiki berkaitan dengan interaksi dengan aktor-aktor lain.

Selanjutnya (Windrum & Koch, 2008) menyebutkan bahwa inovasi memiliki taksonomi antara lain; (1) Inovasi pelayanan yaitu adanya pengenalan produk layanan baru dalam rangka peningkatan kualitas layanan; (2) Inovasi *delivery* layanan yaitu adanya perubahan dalam interaksi kepada publik perihal pelayanan; (3) Inovasi administrasi dan organisasi yaitu adanya perubahan dalam struktur organisasi berkaitan dengan penciptaan inovasi; (4) Inovasi konseptual yaitu adanya pengembangan dalam misi, strategi, dan sebagainya; (5) Inovasi kebijakan yaitu perubahan pikiran dari *stakeholder* dalam menciptakan suatu inovasi; (6) Inovasi sistemik yaitu adanya cara baru dalam berinteraksi antar organisasi demi keberhasilan inovasi.

(Perry, 2010) juga mengidentifikasikan tipologi inovasi berdasarkan dari beberapa penggolongan tipologi inovasi menurut para ahli lainnya menjadi 6 (enam). Penggolongan ini didasarkan dari perbandingan satu persatu atas kesamaan dan perbedaan pendapat ahli lain tentang tipologi inovasi. Penjabaran tipologi inovasi menurut (Perry, 2010) diuraikan sebagai berikut:

1) Inovasi Produk

Inovasi produk yaitu pembaharuan dalam penyediaan layanan maupun produk, selain itu inovasi produk adalah hasil dari suatu organisasi. Inovasi produk memiliki kriteria penentuan, antara lain: (a) Inovasi total, yakni berfokus kepada penyediaan pelayanan baru untuk pengguna baru; (b) Inovasi ekspansi, yakni berfokus kepada penyebaran ke pengguna oleh organisasi publik; (c) Inovasi evolusi, yakni penyediaan pelayanan baru bagi pengguna saat ini.

2) Inovasi Pelayanan

commit to user

Inovasi pelayanan berkaitan dengan inovasi produk, yakni pembaharuan produk yang mencakup pada desain dan fitur dalam hal interaksi dengan pengguna layanan. Pada inovasi pelayanan mempunyai kriteria penentuan yaitu pengiriman pelayanan. Pengiriman pelayanan yang dimaksud yaitu peningkatan yang dilakukan oleh organisasi dalam hal pembaharuan model berinteraksi dengan pengguna layanan yang berfokus pada perubahan desain dan produk layanan.

3) Inovasi Proses

Inovasi proses yaitu pembaharuan yang dilakukan oleh suatu organisasi guna mendukung inovasi contohnya dalam pembaharuan prosedur dan struktur organisasi. Inovasi proses memiliki kriteria penentuan antara lain: (a) Marketisasi administrasi, yaitu modifikasi proses pelayanan pada organisasi dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan; (b) Organisasional, yaitu pembaharuan struktur dalam organisasi dan koordinasi dengan karyawan guna mendukung produk pelayanan.

4) Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual yaitu adanya pembaharuan atau perubahan yang dilakukan suatu organisasi dalam hal misi, tujuan, dan prinsip yang menjadi dasar pelayanan. Selain itu perubahan pola pikir pada karyawan, yang mana dilakukan sejalan dengan penggunaan konsep baru.

5) Inovasi Kebijakan

Inovasi kebijakan berkaitan dengan inovasi konseptual, yang mana ditandai dengan adanya strategi yang digunakan untuk mendukung inovasi konseptual. Maksudnya terdapat strategi yang digunakan untuk mencapai misi, tujuan, dan pola pikir karyawan yang telah diperbarui.

6) Inovasi Sistemik

commit to user

Inovasi sistemik yakni adanya kerja sama dengan aktor atau pihak lain di luar organisasi dalam suatu inovasi. Kerja sama yang dilakukan yaitu berdasarkan basis pengetahuan organisasi yang dibutuhkan guna mendukung peningkatan produk pelayanan, misalnya kerja sama yang dilakukan antara organisasi publik dan organisasi privat.

Berdasarkan pemaparan beberapa pendapat ahli tentang tipologi inovasi di atas, peneliti memilih teori tipologi inovasi menurut (Perry, 2010) untuk menganalisis hasil penelitian. Alasan peneliti memilih teori tersebut sebagai pisau analisis dalam penelitian ini karena teori tersebut merupakan hasil identifikasi dari beberapa teori tipologi inovasi menurut para ahli sebelumnya, serta terdapat kriteria yang jelas dari masing-masing dimensi. Alasan lain yaitu masih minimnya penelitian yang menggunakan teori tipologi inovasi tersebut.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik erat kaitannya dengan kebutuhan masyarakat dalam suatu pemerintahan. Disebutkan dalam Keputusan Menteri PAN-RB No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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.”

Pemerintahan pada hakekatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengeangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006: 5), menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi publik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik dalam Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dibedakan menjadi tiga ruang lingkup layanan, yaitu:

- 1) Pelayanan barang publik, pelayanan publik dalam bentuk barang publik baik seluruh dana yang digunakan dari anggaran negara maupun dilakukan dengan modal suatu badan usaha.
- 2) Pelayanan jasa publik, pelayanan publik dalam bentuk jasa publik baik seluruh dana yang digunakan dari anggaran negara maupun dilakukan dengan modal suatu badan usaha.
- 3) Pelayanan administratif, berupa pelayanan publik yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan publik.

Agar suatu pelayanan publik dapat berjalan secara maksimal, maka perlu adanya standar khusus yang dapat mengukur kepastian dari pelayanan publik. Maka dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa standar pelayanan publik harus meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini kesederhanaan, yaitu kemudahan dalam memenuhi persyaratan.

b) Waktu Penyelesaian *commit to user*

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing – masing.

c) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

d) Produk Layanan

Hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai serta adanya kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh suatu pelayanan.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Selain standar kualitas pelayanan publik di atas, pelayanan publik juga harus memenuhi asas-asas pelayanan publik agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima layanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, asas-asas pelayanan publik antara lain:

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengeti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, ras, gender dan standar ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut (Atthahara, 2018) inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Menurut Setijaningrum dalam (Agustia, 2017) inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu ide dan gagasan berupa jasa,

teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan memiliki manfaat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik dan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.

5. Pajak Daerah

Secara regulasi, dalam Peraturan Pemerintah No 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah yang dimaksud dengan Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam Undang-Undang ini menambah 2 (dua) Pajak Daerah yang dulunya merupakan Pajak Pusat, yakni Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Jenis-jenis pajak daerah di Kota Surakarta diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah, antara lain sebagai berikut:

- 1) Pajak Hotel
- 2) Pajak Restoran
- 3) Pajak Hiburan
- 4) Pajak Reklame
- 5) Pajak Penerangan Jalan
- 6) Pajak Parkir
- 7) Pajak Air Tanah
- 8) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
- 9) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2)

C. Kerangka Pikir

Terdapat 9 (sembilan) jenis pajak daerah yang dipungut oleh Pemerintah Kota Surakarta. Permasalahan pemungutan pajak daerah yang terjadi di Kota Surakarta yaitu sistem pembayaran yang masih bersifat manual sehingga kesadaran wajib pajak masih belum berjalan maksimal. Kepala BPPKAD Kota Surakarta mengatakan inovasi EPPSON dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak daerah, dengan adanya inovasi ini wajib pajak bisa melakukan transaksi mulai dari pengecekan, pelaporan dan pembayaran melalui *smartphone* dengan mengunduh aplikasi Solo Destination.

Melalui UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik dalam pembayaran pajak daerah, Pemerintah Kota Surakarta menetapkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 21 Tahun 2017 Tata Cara Pelaksanaan Sistem Secara Online atas Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Dalam Rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah guna menjadi pedoman dalam pelaksanaan pajak daerah online di Kota Surakarta. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada sistem pembayaran pajak secara manual yang kurang berjalan maksimal sehingga perlu adanya terobosan sistem pelayanan pajak daerah baru melalui inovasi EPPSON.

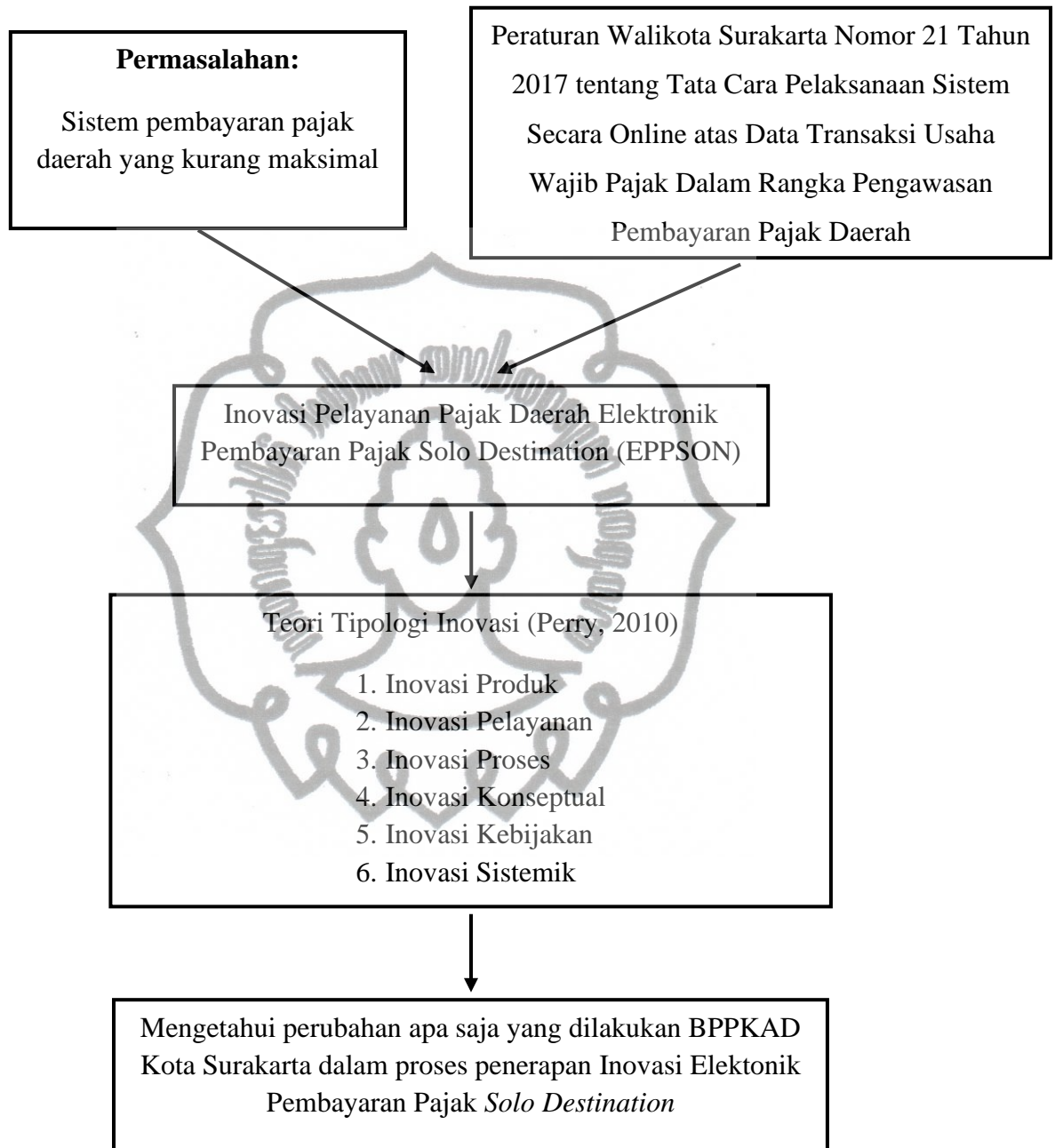
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Tipologi Inovasi menurut (Perry, 2010) dalam menganalisis tipologi inovasi pelayanan pajak daerah melalui EPPSON, mengingat EPPSON memiliki tujuan transparansi pembayaran pajak dan tujuan akhirnya yaitu mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak daerah sehingga menjadi lebih mudah dan fleksibel dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun. Serta diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk taat membayar pajak daerah karena sudah tercipta sistem yang mempermudah.

commit to user

Dari penjelasan di atas, maka kerangka pikir penelitian Tipologi Inovasi *Elektronik Pembayaran Pajak Solo Destination* (EPPSON) di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Kerangka Pikir



Gambar 2. 1

Kerangka Pikir

commit to user