



Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pencetakan SPPT PBB-P2 Melalui Aplikasi Si Cepot di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang

Tri Ainun Rohmah¹, Agus Suherman², Machrunnisa³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 17 November 2023

Revised: 15 Desember 2023

Accepted: 17 Januari 2024

Salah satu dampak utama globalisasi yang sering dikenal dengan Era Globalisasi adalah pemanfaatan teknologi, dengan segala kemajuan teknologinya merupakan akumulasi dari penemuan pengetahuan manusia dari masa lampau sampai dengan saat ini dan banyak inovasi yang dibuat di dunia ini berkat teknologi yang berkembang pesat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik dan hambatan yang dialami dalam pencetakan SPPT PBB-P2 melalui aplikasi SICEPOT di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang dengan menggunakan Metode penelitian kualitatif Deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori dari Everett M Rogers (1983) dengan 5 indikator yaitu: (1) Keuntungan Relatif, (2) Kesesuaian, (3) Kerumitan (4) Kemungkinan Dicoba (5) Kemudahan Diamati. Pada hasil penelitian, Inovasi pelayanan pajak dalam pencetakan SPPT PBB P-2 masih kurang efektif karena berdasarkan indikator dari teori Everett M Rogers masih ada yang belum efektif yaitu pada indikator ke tiga mengenai kerumitan. Kerumitan yang dimaksud terletak pada Sulitnya masyarakat dalam menggunakan aplikasi SICEPOT. Hambatan dalam penerapan aplikasi SICEPOT ada pada kurangnya pengetahuan dan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi SICEPOT yang disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang.

Keywords: Inovasi Pelayanan Publik, Pajak Daerah, Aplikasi SICEPOT

(*) Corresponding Author: tri.ainun06@gmail.com

How to Cite: Rohmah, T. A., Suherman, A., & Machrunnisa, M. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pencetakan SPPT PBB-P2 Melalui Aplikasi Si Cepot di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10547996>.

PENDAHULUAN

Salah satu dampak utama globalisasi yang sering dikenal dengan Era Globalisasi adalah pemanfaatan teknologi. Fakta bahwa semakin banyak perubahan yang terjadi di seluruh dunia berarti masyarakat semakin didesak untuk mampu menggunakan teknologi yang tersedia dalam kehidupan sehari-hari mereka. Teknologi akan maju sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan, oleh karena itu hal ini tidak dapat diabaikan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi dapat digunakan sebagai alat yang lebih bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari karena dapat mendukung proses aktivitas manusia secara efisien dan efektif.

Seiring berjalannya waktu masa kini, dengan segala kemajuan teknologinya merupakan akumulasi dari penemuan pengetahuan manusia dari masa lampau sampai dengan saat ini. Ini artinya bahwa penemuan merupakan bagian tak terpisahkan dari sejarah manusia. Dengan kata lain, penemuan atau bisa disebut sebagai inovasi merupakan salah satu faktor penentu terjadinya perubahan sosial.

Banyak inovasi yang dibuat di dunia ini berkat teknologi yang berkembang

pesat. Secara umum inovasi dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Inovasi juga disebut sebagai suatu kegiatan yang terdiri dari seluruh proses menciptakan sesuatu yang sifatnya baru, lebih efektif dan efisien dibandingkan sebelumnya.

Inovasinya memberikan manfaat bagi kesejahteraan manusia. Dampak positif dari perkembangan teknologi yang paling menonjol salah satunya di Unit pendidikan, pemerintahan, kesejahteraan sosial, ekonomi, kesehatan, dan unit terkait lainnya. Penggunaan teknologinya dapat memberikan banyak kemudahan, dan juga dapat membuka jalan baru untuk aktivitas dalam kehidupan sehari-hari seseorang.

Pemerintah maupun masyarakat memiliki tanggung jawab masing-masing dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Masyarakat mengukur keefektifan pemerintah melalui kualitas layanan yang mereka terima. Pemerintah dituntut dalam memberikan pelayanan secara transparan, efektif, dan efisien yang dimungkinkan oleh teknologi menjadi tuntutan utama masyarakat. Berlandaskan cita-cita bangsa Indonesia yang hadir dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Cita-cita tersebut adalah memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan salah satu bentuk usaha dari negara untuk memenuhi kewajibannya sebagai pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik ini berkaitan dengan masyarakat, sebagaimana tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik primer yaitu jenis pelayanan yang terbaik karena memenuhi standar kualitas. Standar Pelayanan Publik adalah seperangkat pedoman yang digunakan untuk melatih pegawai negeri untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat umum secara tepat waktu, efisien, dan sah.

Pelayanan publik saat ini berada dalam situasi yang sebagian besar tidak sesuai dengan hukum yang berlaku. Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk mengatasi sistem pelayanan publik yang saat ini mengalami kendala tertentu dengan beralih dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi. Untuk itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan menyeluruh dengan inovasi pelayanan publik yang baru. Inovasi ini merupakan penerapan teknologi yang memanfaatkan penggunaan internet untuk menyerahkan berbagi informasi dari pemerintah kepada masyarakat luas. Untuk menciptakan inovasi-inovasi baru, pemerintah daerah dan pusat harus turut andil dalam menciptakan inovasi baru tersebut.

Inovasi pelayanan publik adalah suatu proses sekaligus sarana untuk mengembangkan dan memanfaatkan data yang sudah ada sebelumnya, sehingga menghasilkan suatu nilai yang lebih menghasilkan efisien dan efektif. Inovasi sektor publik salah satu metode untuk mengatasi masalah pada agenda organisasi publik. Organisasi dengan karakteristik pelayanan yang kaku dapat berubah jika ada dorongan inovasi yang modern. Inovasi modern diciptakan karena adanya

pengaruh eksternal dan perubahan zaman pada masyarakat yang menyebabkan perubahan, Pengelolaan pelayanan masyarakat dibagi menjadi empat kategori yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Manfaat ini diperoleh melalui partisipasi masyarakat dalam proses inovasi pelayanan antara lain adalah kemampuan untuk memperoleh informasi lebih cepat dengan menggunakan internet, baik mengunduh maupun menyampaikan informasi. Selain itu, proses pengiriman data yang dilakukan secara online sehingga dapat menghemat biaya. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat, baik untuk tujuan informasi maupun untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang baik.

Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain dari aspek sumber daya manusia, sumber daya alam, dan sumber daya lainnya adalah ketersediaan dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak. Pajak Daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah yang dapat membantu pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Jika pajak mengalami permasalahan, hal ini juga dapat menghambat kelancaran perekonomian yang seharusnya dapat berjalan sebagaimana mestinya. Penghasilan dari sumber pajak meliputi berbagai sektor perpajakan antara lain diperoleh dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah jenis pajak yang ditetapkan oleh surat ketetapan pajak/penetapan Bupati dan disampaikan kepada Wajib Pajak melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SPPT PBB P-2). Penyaluran SPPT PBB P-2 pada awalnya masih menggunakan sistem manual yang dikenal dengan Tebar SPPT PBB P-2 melalui petugas pendistribusi yang terdiri dari Unit Pembinaan Teknis Kabupaten, Kecamatan, Desa dan Kelurahan, serta yang menerima melalui pengurus RT dan RW (tercatat jumlah 6.573 RT dan 1.672 RW) yang pastinya sangat memakan waktu dan diperlukan beberapa jumlah sumber daya manusia serta biaya yang diperlukan cukup besar sehingga cukup memberatkan anggaran APBD.

Penggunaan teknologi dalam proses pembayaran pajak dapat berpengaruh pada pelaksanaan pembayaran kewajiban pajak melalui inovasi pelayanan pembayaran pajak. Inovasi pelayanan pajak berpengaruh dalam terciptanya kepatuhan terkait pajak, termasuk pemungutan pajak daerah. Situasi ini dapat muncul jika terdapat kemudahan dalam menjalankan layanan, khususnya layanan administratif agar pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat lebih *fleksibel* dan *up to date*. Kriteria terpenting untuk menentukan produktivitas pajak adalah kepatuhan dalam pembayaran pajak. Patuh atau tidaknya pajak tergantung layanan yang diberikan instansi. Perilaku pemerintah sangat penting agar konsistensi dalam memenuhi sasaran pendapatan daerah yang di targetkan pemerintah dapat berhasil dan terealisasi. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah sangat membutuhkan strategi dan inovasi. Sebagai sarana utama keterlibatan pemerintah dengan masyarakat, suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh kebutuhan masyarakatnya. Namun demikian, aspek yang paling penting adalah bagaimana masyarakat dapat memperoleh manfaat dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Mengingat pentingnya kepatuhan pembayaran dari wajib pajak, maka perlu dilakukan terobosan atau inovasi dalam membayar kewajiban pajak bagi wajib

pajak agar dapat memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan Untuk meminimalisir terlambatnya pendistribusian SPPT PBB P-2, munculnya praktek pungutan liar atau timbulnya biaya transportasi bagi wajib pajak, maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang di era digitalisasi saat ini menciptakan inovasi yang mudah diakses terutama dalam membantu pelayanan publik. Dengan adanya Aplikasi Sistem Informasi Cetak PBB Online Terpadu (SICEPOT) mendukung Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan menggunakan *platform website*, diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk mengakses sebuah sarana/media alternatif informasi tagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sekaligus mencetak secara mandiri Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SPPT PBB P-2) yang legalitasnya diakui berdasarkan peraturan Bupati Tangerang Nomor 44 Tahun 2018 tentang Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Aplikasi ini di resmikan diluncurkan pada tahun 2018.

Kurangnya minat masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SICEPOT menyebabkan hanya sebagian dari masyarakat yang menggunakan aplikasi SICEPOT dalam proses pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) sehingga masyarakat masih memilih penerimaan surat tagihan secara *offline* daripada *online*. Maka dari itu perlu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BAPENDA untuk memperkenalkan kembali aplikasi tersebut serta bagaimana penggunaan aplikasi tersebut tidak hanya diluncurkan tetapi digunakan juga oleh semua masyarakat agar masyarakat bisa merasakan inovasi pelayanan yang sudah maju ini dengan mendapatkan kemudahan dalam melakukan pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) secara *online*. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dikemukakan kesimpulan perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana inovasi pelayanan publik dan hambatan dalam pencetakan SPPT PBB-P2 melalui aplikasi SICEPOT di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan di lapangan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur- prosedur statistic (Nugrahani, 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam efektifitas penerapan Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Aplikasi SICEPOT di BAPENDA Kabupaten Tangerang sesuai dengan fakta dilapangan. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif untuk menggambarkan penelitian secara mendalam dan apa adanya sesuai kejadian yang sedang berlangsung dilapangan.

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer yang peneliti peroleh yaitu dari hasil wawancara kepada pihak pengelola aplikasi SICEPOT dan masyarakat sebagai informan dalam memperoleh data yang esensial, sedangkan data sekunder yang peneliti peroleh secara tidak langsung yaitu dari website resmi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, jurnal, buku, serta referensi lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang (BAPENDA) perlu ada inovasi untuk meminimalisir pendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SPPT PBB P-2). Maka BAPENDA mengeluarkan aplikasi SICEPOT sebagai inovasi Pencetakan SPPT PBB P-2 yang bisa dilakukan secara mandiri.

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan memiliki nilai kebaruan sehingga mampu membedakan antara inovasi sebelumnya dan inovasi yang baru. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan meningkatnya presentase piutang pada Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan tahun 2016 dan 2017 dalam pencatatan tahun 2018 dan 2019 di Bapenda Kabupaten Tangerang yang peneliti peroleh sebagai berikut:

Tabel 4. 1. Presentase pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

| No | Tahun Pelaporan | Tahun Piutang | Realisasi piutang (Rp) per tahun | Total Realisasi |
|----|-----------------|---------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1. | 2018 | 2016 | 2.543.489.997 | 13.679.142.394 |
| | | 2017 | 11.131.652.397 | |
| 2. | 2019 | 2016 | 5.619.042.180 | 15.071.331.413 |
| | | 2017 | 9.452.269.033 | |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, 2019

Adanya SICEPOT tentu mampu meningkatkan efisiensi pegawai dalam pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang yang awalnya banyak SPPT masyarakat yang rusak bahkan hilang sehingga masyarakat harus mengantri proses penyalinan. Dengan adanya SICEPOT masyarakat bisa menyalin SPPT sendiri dan tentunya sudah legal sehingga tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke kantor BAPENDA.

Aplikasi SICEPOT mampu mengurangi jumlah pemohon pelayanan salinan SPPT PBB P-2 yang dikarenakan rusak dan hilang, dengan adanya SICEPOT masyarakat/Wajib Pajak dapat mencetak salinan secara mandiri. Dapat dibuktikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2. Jumlah pelayanan salinan SPPT PBB P-2

| No | Tahun | Jumlah pelayanan Salinan SPPT PBB P-2 |
|----|-------|---------------------------------------|
| 1. | 2017 | 5.920 |
| 2. | 2018 | 978 |
| 3. | 2019 | 460 |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, 2019

Pembahasan

Inovasi baru pada pelayanan publik unit perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, yaitu aplikasi SICEPOT yang dihadirkan untuk proses pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan secara digital dan mandiri yang bisa dilakukan oleh wajib pajak di Kabupaten Tangerang yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan dan memberikan pelayanan terbaik yang lebih cepat kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan di atas, untuk mengetahui inovasi ini sudah efektif atau belum, maka harus memenuhi 5 indikator yang peneliti gunakan menurut teori Everett M Rogers (1983) tentang inovasi, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pencetakan SPPT PBB P-2 Melalui Aplikasi SICEPOT

Inovasi yang diciptakan harus mempunyai suatu nilai yang bersifat kebaruan dan memiliki keunggulan dari inovasi atau keadaan sebelumnya. Dengan dibuatnya inovasi yang baru tujuannya agar mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Pada pelaksanaannya, inovasi pelayanan SICEPOT digunakan untuk mencetak Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang yang bisa dilakukan kapan dan dimana saja secara mandiri, sehingga memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya yang masih dilakukan dengan sistem tebar sehingga memakan waktu lama.

Adanya Inovasi baru ini dapat dirasakan oleh masyarakat diantaranya:

- 1) Mudahnya mencetak SPPT PBB P-2 yang bisa dilakukan dimana saja.
- 2) Menghemat waktu, sehingga tidak perlu menunggu SPPT yang diberikan oleh RT yang memakan waktu.

Selain itu, keuntungan yang dirasakan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang diantaranya:

- 1) Meningkatkan target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan karena Informasi Tagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan bisa lebih cepat didapat masyarakat tanpa harus menunggu tersebarnya SPPT PBB P-2
 - 2) Mudah tersampainya informasi Tagihan PBB P-2 kepada Wajib Pajak yang berdomisili diluar wilayah Kabupaten Tangerang.
 - 3) Kemudahan Informasi Tagihan Piutang bagi Wajib Pajak mengakibatkan Penambahan terhadap pembayaran piutang dalam pencatatan.
2. Kesesuaian pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pencetakan SPPT PBB P-2 Melalui Aplikasi SICEPOT

Inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian yang artinya sebuah inovasi memiliki kesesuaian antara inovasi yang baru dengan inovasi sebelumnya, sehingga inovasi lama tidak dibuang begitu saja. Hal tersebut dilakukan guna memudahkan masyarakat dalam proses beradaptasi dari inovasi sebelumnya ke inovasi baru.

Inovasi pelayanan SICEPOT dalam pencetakan SPPT PBB P-2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang terdapat kesesuaian dengan keadaan sebelumnya yaitu, bentuk tagihan masih berbentuk surat, yang membedakan hanya dari proses pendistribusian dan penerimaan. Dengan tidak menghilangkan inovasi

sebelumnya secara total membuat masyarakat bisa cepat beradaptasi dengan inovasi SICEPOT dan meningkatkan jumlah piutang di BAPENDA. Selain itu, adanya SICEPOT mampu meningkatkan efisiensi para pegawai pada proses pemberian pelayanan pajak kepada masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang karena permasalahan mengenai pelayanan salinan SPPT bisa lebih mudah diatasi.

3. Kerumitan pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pencetakan SPPT PBB P-2 Melalui Aplikasi SICEPOT

Inovasi merupakan hal baru pada suatu organisasi atau lingkungan. Suatu inovasi pasti memiliki tingkat kerumitan yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan inovasi atau keadaan sebelumnya.

Pada pelaksanaan inovasi SICEPOT dalam pencetakan SPPT PBB P-2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, kerumitan atau kendala yang dialami Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang adalah minimnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan media digital dan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang masih mengalami kesulitan dalam mensosialisasikan cara penggunaan aplikasi SICEPOT, sehingga masyarakat Kabupaten Tangerang masih cenderung belum menggunakan inovasi baru yang dikeluarkan BAPENDA.

Sejalan dengan permasalahan dari sulitnya mensosialisasikan aplikasi SICEPOT, menyebabkan banyaknya masyarakat Kabupaten Tangerang tidak mengetahui adanya inovasi ini dan tentunya berdampak pada kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi SICEPOT.

4. Kemungkinan dicoba pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pencetakan SPPT PBB P-2 Melalui Aplikasi SICEPOT

Inovasi akan bisa diterima oleh masyarakat apabila telah teruji dan terbukti memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya. Oleh sebab itu, inovasi harus melewati proses uji coba terlebih dahulu.

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan SICEPOT terdapat proses ujicoba sebelum inovasi diberlakukan kepada masyarakat yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang yaitu dengan melakukan pematangan dalam tahap perencanaannya, seperti memastikan fitur sudah berjalan lancar. Hal tersebut bertujuan untuk melihat apakah ada kekurangan pada inovasi sebelum diluncurkan dan diberlakukan kepada masyarakat atau wajib pajak secara luas.

5. Kemudahan diamati pada Inovasi Pelayanan Publik dalam Pencetakan SPPT PBB P-2 Melalui Aplikasi SICEPOT

Inovasi harus dapat diamati dari bagaimana cara kerja inovasi tersebut untuk menghasilkan inovasi baru yang lebih baik. Inovasi pelayanan SICEPOT mudah diamati dan bisa memberikan informasi lengkap mengenai suatu objek pajak yang dibutuhkan oleh wajib pajak diantaranya:

- a. Data objek pajak berupa lokasi, luas bumi dan bangunan
- b. Data ketetapan dalam 1 masa pajak
- c. Nilai Jual Objek Pajak dalam 1 masa pajak
- d. Catatan transaksi pembayaran.

BAPENDA telah merancang SICEPOT agar mudah diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Tangerang. Untuk memulai menggunakan aplikasi SICEPOT maka pengguna diwajibkan mendaftar terlebih dahulu dengan mengisi data isian sebagai berikut:

1. Memasukan NIK
2. Nama pemilik Objek Pajak
3. Alamat sesuai KTP
4. Kelurahan
5. Kecamatan
6. Kabupaten
7. Provinsi
8. No.HP
9. Email
10. Password
11. Konfirmasi password kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan dengan berdasar pada hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dalam pencetakan SPPT PBB P-2 melalui aplikasi SICEPOT di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan pajak dalam pencetakan SPPT PBB P-2 masih kurang efektif karena berdasarkan indikator dari teori inovasi publik masih ada yang belum efektif yaitu pada indikator ke tiga mengenai kerumitan. Kerumitan yang dimaksud terletak pada Sulitnya masyarakat dalam menggunakan aplikasi SICEPOT.
2. Hambatan dalam penerapan aplikasi SICEPOT ada pada kurangnya pengetahuan dan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi SICEPOT yang disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Dariana, & Agus, F. (2017). *Analisis Perhitungan pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Perorangan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis*.
- Hidayat, N., & Purwana, D. (2017). *perpajakan*. PT Rajagrafindo Persada.
- Juliasih, L., Hermawan, Y., & Gunawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 46–58. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i1.17153>
- Nugrahani, farida. (2014). *metode penelitian kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 1(1), 305. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Pertiwi, R. N. (2014). ANALISIS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan

- Keuangan dan Aset Kota Probolinggo). *Jurnal Perpajakan*, Vol. 3 No.(17), 7.
- Pratiwi, H., Muhaimin, M., & Rayyani, W. O. (2021). Kontribusi Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 24–30.
<https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3402>
- Suwarno, Y. (2008). inovasi di sektor publik. In *STIA-LAN Press*.