

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH (BPKPD)
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

Exga Alma Selavia
gagaexga@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

The Surabaya city government has made innovations in land and building tax services in various matters such as the Standard Operating Procedures (SOP) for land and building tax services related to the payment of taxes, warnings and / or tax appeals, and so on. Standard Operating Procedures (SOP) that have been issued by the Regional Tax and Financial Management Agency (BPKPD) of the Surabaya city government for the Land and Building Tax (PBB) sector, namely payment and land and building tax (PBB) services through the Online System. Such as the payment of a Tax Return (SPPT), e-SPPT for the land and building tax (PBB), returning the name and / or correction of the address name that is not in accordance with the original, as well as the service letter (SK), and so on. From the PBB innovation online, the service process is more effective because it is based online and efficiently because it is free of charge which makes public service providers in this case especially the Regional Financial and Tax Management Agency (BPKPD) of Surabaya City run public services in accordance with the vision and mission of BPKPD those are transparent and accountable based on information technology. Then the negative impact caused, among others, is that there are still many people who do not know the online PBB service most of the people only know a few services, such as the payment of the PBB using the land and building tax Mobile Car provided by the government, payment through M-Banking and so on. People who are blind to the existence of information technology that are very difficult with online PBB services do not rule out the possibility that there must be officers who are willing to help to operationalize technology.

Keyword : Public service, service innovation, PBB online

ABSTRAK

Pemerintah kota Surabaya telah melakukan inovasi pada pelayanan pajak bumi dan bangunan dalam berbagai hal seperti *Standart Operating Procedures* (SOP) pelayanan pajak bumi dan bangunan yang terkait dengan pembayaran pajak, peringatan dan/atau himbauan pajak, dan sebagainya. *Standart Operating Procedures* (SOP) yang telah diterbitkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) pemerintah kota Surabaya untuk sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu telah dibuka pelayanan pembayaran dan pengurusan Pajak

Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Sistem Online. Seperti halnya pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), e-SPPT untuk PBB, balik nama dan/atau pembetulan nama alamat yang tidak sesuai dengan aslinya, serta layanan Surat Keterangan (SK), dan sebagainya. Dari adanya inovasi PBB *online* proses layanan semakin efektif karena sudah berbasis *online* serta efisien karena bebas biaya yang menjadikan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya telah menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan visi dan misi dari BPKPD tersebut yaitu yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi. Kemudian dampak negatif yang ditimbulkan antara lain, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan PBB *online* tersebut, kebanyakan dari masyarakat hanya mengetahui beberapa layanan saja seperti halnya pembayaran PBB menggunakan Mobil keliling PBB yang disediakan oleh pemerintah, pembayaran melalui *M-Banking* dan sebagainya. Masyarakat yang buta dengan adanya teknologi informasi sangat kesulitan dengan layanan PBB *online* tidak menutup kemungkinan bahwa harus ada petugas yang bersedia membantu untuk mengoprasionalkan teknologi.

Kata kunci : pelayanan publik, inovasi pelayanan, PBB online

Pendahuluan

Bagi pemerintah dengan meningkatnya perkembangan yang terjadi di Indonesia seperti halnya era teknologi yang masuk kedalam berbagai sistem baik sistem pendidikan, ekonomi, politik, sosial maupun budaya yang biasa disebut sebagai era globalisasi maka dari itu pemerintah banyak melakukan pembangunan yang terkait dengan berbagai macam sistem pemerintahan yang ada baik dalam konteks internal maupun eksternal. Tujuan dilakukannya pembangunan nasional ialah agar pemerintah tetap bisa melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan maupun tuntutan kebutuhan maupun tuntutan tuntutan yang ada dalam masyarakat. Namun, pembangunan tersebut memerlukan biaya yang tidak sedikit. Untuk itu pemerintah menekan biaya pajak yang ada di Indonesia guna mendukung kelancaran pembangunan nasional.

Pajak merupakan pendapatan asli daerah yang sangat menunjang pembiayaan serta pembangunan daerah. Begitu banyak macam-macam pajak yang terdapat di Negara Indonesia seperti halnya pajak kendaraan bermotor, pajak penghasilan (PPH), pajak pertambahan nilai (PPN), bea meterai, pajak bumi dan bangunan (PBB), dan lain sebagainya. Dan Salah satu yang menjadi pokok

pembahasan dalam penelitian ini yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ialah pajak pusat yang kemudian hasilnya diberikan kepada pemerintah daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan suatu pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang maupun badan yang mempunyai hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya.

Wajib Pajak (WP) merupakan seseorang atau pribadi yang bersangkutan, dimana menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan diwajibkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan/atau pemotong pajak. Sedangkan masyarakat selaku Wajib Pajak (WP) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ialah pribadi dan/atau badan yang memiliki hak dan/atau memperoleh manfaat atas tanah, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau bangunan, dan menguasai atas bangunan. Demi menunjang kelancaran pajak daerah terutama Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pemerintah selalu menampung aspirasi atau masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dalam hal pajak termasuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk itu begitu banyak pengembangan pemikiran hal-hal baru atau ide-ide kreatif guna menciptakan inovasi pelayanan publik yang salah satu tujuannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Seperti halnya inovasi yang dilakukan pemerintah pada pelayanan pajak bumi dan bangunan di kota Surabaya. Pemerintah kota Surabaya telah melakukan inovasi pada pelayanan pajak bumi dan bangunan dalam berbagai hal seperti *Standard Operating Procedures* (SOP) pelayanan pajak bumi dan bangunan yang terkait dengan pembayaran pajak, peringatan dan/atau himbauan pajak, dan sebagainya. *Standart Operating Procedures* (SOP) yang telah diterbitkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) pemerintah kota Surabaya untuk sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yaitu telah dibuka pelayanan pembayaran dan pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Sistem Online. Seperti halnya pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)

untuk PBB, balik nama dan/atau pembetulan nama alamat yang tidak sesuai dengan aslinya, serta layanan Surat Keterangan (SK), dan sebagainya.

Sesuai dengan penjelasan yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apa inovasi yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya guna meningkatkan pelayanan pajak bumi dan bangunan di kota Surabaya? 2) Bagaimana penyelenggaraan inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui sistem online?

Metode

Pada penelitian ini jenis metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan secara deskriptif. Lokasi penelitian berada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya yang terletak di Jalan Jimerto No. 25-27, Ketabang, Genteng, Kota Surabaya Jawa Timur. Sumber data yang digunakan merupakan data primer maupun data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara melalui observasi, wawancara serta dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi produk atau layanan

Berawal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Layanan PBB *online* yang dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya termasuk ke dalam inovasi produk atau layanan yang berbasis sistem teknologi informasi dimana pelayanan yang dilakukan secara *online* yang dapat dijangkau wajib pajak (WP) atau masyarakat melalui *website* resmi BPKPD. Untuk itu masyarakat dapat lebih mudah mengakses segala informasi seputar pajak seperti halnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), e-SPPT dan lain sebagainya.

2. Inovasi proses

Inovasi proses dapat diartikan sebagai suatu gerakan yang berawal dari pembahasan kualitas yang kemudian berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi

perubahan organisasi prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) *online* juga termasuk dalam inovasi proses layanan, karena adanya perubahan proses pelayanan yang sebelumnya pelayanan dilakukan secara manual seperti harus datang ke tempat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kemudian harus mengantri dulu, mengisi formulir, sedangkan sekarang semua pelayanannya sudah dilakukan secara *online*. Seperti halnya perubahan prosedur dalam pengurusan pendataan, pelayanan SK dan pelayanan non-SK. Yang awalnya prosedur tersebut berjalan secara manual dengan adanya inovasi PBB *online* ini prosedur dalam pengurusan beberapa hal tersebut dapat diakses secara *online*.

3. Inovasi dalam metode

Pelayanan merupakan suatu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan dan/atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Dengan sistem *online* dimana hal ini juga merupakan inovasi dalam metode pelayanan yang dalam penyelenggaraan pelayanannya dilakukan secara *online* yang sangat efektif bagi masyarakat selaku WP (Wajib Pajak). Selain efektif, pelayanan ini juga gratis atau tanpa dipungut biaya sedikitpun.

4. Inovasi kebijakan

Inovasi kebijakan ialah suatu hal yang biasanya mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realitas yang ada. Untuk menyesuaikan serta mengimbangi perkembangan maupun tuntutan yang ada dimana hal tersebut dilakukan demi memenuhi dan meningkatkan pelayanan PBB terhadap Wajib Pajak (WP) atau masyarakat. Kebijakanya yaitu berupa SOP Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang mempermudah pelayanan pajak dengan diberlakukannya sistem *online*.

5. Inovasi sistem

Inovasi sistem yang berasal dari jenis inovasi lain yang kemudian berkembang dalam suatu interaksi sistem yang mencakup cara atau strategi baru dan/atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya

perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi sistem PBB dengan layanan yang berbasis *online* yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya ini telah membawa perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

6. Level Inovasi

Inovasi yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat yaitu layanan PBB *online* yang ternyata juga menimbulkan dampak positif dan juga negatif. Dampak positif dari adanya PBB *online* ini dapat mempercepat proses pelayanan, dapat diakses kapan saja dan dimana saja, lebih menghemat waktu, masyarakat lebih mudah mengakses informasi mengenai pajak dan sebagainya, lebih tepatnya sesuai dengan visi dan misi dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) tersebut yaitu yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi.

Namun, kekurangan juga dirasakan terkait proses pelayanan yang terkadang ada kendala pada beberapa sistem informasinya yang tiba-tiba tidak dapat diakses, mati atau error, yang menjadikan proses pelayanannya menjadi berbelit-belit atau susah untuk diakses, serta tampilan website yang masih belum mempunyai aplikasi tersendiri yang mengakibatkan masyarakat awam tidak bisa mengakses atau merasa kesulitan untuk mengakses serta menggunakan laman website tersebut. Dan kurangnya sosialisasi mengenai inovasi dari adanya layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) online oleh pihak Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya. Maka dapat dikatakan bahwa inovasi PBB *online* telah membawa perubahan-perubahan kecil melalui dampak yang ditimbulkan dan hal ini sesuai dengan indikator level inovasi pelayanan publik yang termasuk kedalam level inovasi jenis inkremental.

7. Kategori Inovasi

Inovasi layanan PBB *online* di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya dapat dikatakan bahwa inovasi PBB *online* tersebut setiap saat dapat mengembangkan berbagai inovasi lainnya, dimana perkembangan tersebut untuk lebih memudahkan wajib pajak(WP) atau masyarakat

dalam menggunakan layanan PBB *online* tersebut. Maka dari itu inovasi pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya termasuk ke dalam kategori inovasi terusan (*sustaining innovation*).

Kesimpulan

Dalam rangka menyesuaikan serta mengimbangi perkembangan dan tuntutan yang ada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan Inovasi layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berbasis sistem *online*. Hal tersebut didukung oleh terbitnya SOP dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sendiri dapat dilakukan secara *online* juga yaitu melalui SMS Mobile Banking. Metode pelayanan PBB *online* yang berbasis sistem teknologi informasi dapat diakses dimana saja dengan cara membuka situs website resmi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya. Layanan PBB *online* telah menyediakan berbagai pelayanan yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) seperti halnya pendaftaran pajak baru, mutasi subjek pajak (pergantian/pembetulan wajib pajak), mutasi objek pajak (pembetulan data PBB/objek pajak), informasi pajak terhutang, e-SPPT, pelayanan SK, pelayanan non-SK yang didalamnya terdapat berbagai macam pilihan menu yang sesuai dengan keperluan maupun kebutuhan wajib pajak (WP) atau masyarakat.

Layanan PBB *online* yang kini sudah berjalan dapat dikatakan cukup baik jika dilihat dari beberapa indikator inovasi menurut Muluk (2008) dan Mulgan&Albury dalam Muluk (2008), meskipun masih banyak masyarakat yang belum tahu, tetapi dapat dilihat pada proses layanan yang sebelum adanya inovasi PBB *online* ini dilakukan secara manual yang mengakibatkan prosesnya tidak efektif.

Daftar Pustaka

Albury, David. (2003). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta : PT Elex Media komputitndo Amiruddin, Zen. Selahudin dan Azizah, E.C. (2017). *Pelayanan Publik*

Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang).

Endry, D.L. (2015). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya.

Fanida, E.H. dan Fidiyanti, N.S.(2015). Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (e-PBB) oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Indrajit, Recharodus Eko. (2002). *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi : Yogyakarta

Mulgan G. & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*, Working Paper Version 1.9. October, Strategy Unit, UK Cabinet Office Muluk, Khairul M. R. Dr. (2008).

Sardina, Riva (2018) dengan judul Inovasi Pelayanan E-Lampid (Elektronik Kelahiran, Kematian, Pindah, Datang) dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cet 8, Jakarta : Alfabeta