

PROSES INOVASI DALAM SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH ONLINE (e-SPTPD) KOTA YOGYAKARTA

INTISARI

Pajak daerah memberikan peluang lebih banyak bagi daerah untuk dimobilisasi secara maksimal, namun pada daerah yang tidak mempunyai sumber daya alam yang banyak seperti Yogyakarta, menyebabkan Pemkot Kota Yogyakarta tak punya pilihan selain memaksimalkan sektor pariwisata dengan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Elektronik) adalah sistem *online* untuk meningkatkan transparansi pelaporan dan pembayaran pajak daerah, memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan pelaporan dan pembayaran pajak daerah serta informasi perpajakan.

Penelitian ini membahas proses inovasi pada salah satu pelayanan publik di bidang pajak yaitu e-(SPTPD). Proses inovasi dianalisis menggunakan model dengan tiga tahapan yaitu tahap invensi, implementasi, dan difusi. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi di setiap tahapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Berbagai faktor pendukung dan penghambat pun juga muncul sebagai bagian dari proses inovasi. Faktor pendukung inovasi terdiri dari ketersediaan data, keterbukaan komunikasi, kewenangan organisasi, peran pimpinan, dukungan pegawai senior, komitmen manajerial, persepsi manfaat internal dan eksternal. Faktor penghambat inovasi terdiri dari ada reward bagi pegawai, keterbatasan dan kontribusi SDM, kompetensi pegawai dan komitmen dari pihak lain (instansi atau lembaga).

Kata kunci : inovasi, proses inovasi, pelayanan publik, e-SPTPD

INNOVATION PROCESS IN ELECTRONIC REGIONAL TAX NOTICE LETTER (e-SPTPD) YOGYAKARTA CITY

ABSTRACT

Local taxes provide more opportunities for regional government to be maximally mobilized, but in areas that do not have many natural resources such as Kota Yogyakarta, the government of Kota Yogyakarta has no choice but to maximize the tourism sector with e-SPTPD (Electronic Regional Tax Notice Letter). The online system is intended to increase the transparency of reporting and payment of local taxes, providing convenience for taxpayers in carrying out local tax reporting and payment as well as tax information.

This study discusses the process of innovation in one of the public services in the tax sector, namely e-(SPTPD). The innovation process is analyzed using a model with three stages, namely the invention, implementation, and diffusion stages. This study also identifies the factors supporting and inhibiting innovation at each stage. The method used in this research is qualitative with a case study approach.

Various supporting and inhibiting factors also emerge as part of the innovation process. The supporting factors for innovation consist of data availability, open communication, organizational authority, leadership roles, support from senior employees, managerial commitment, perceived internal and external benefits. The factors inhibiting innovation consist of rewards for employees, limitations and contributions of human resources, employee competence and commitment from other parties (agencies or institutions).

Keywords: innovation, innovation process, public service innovation, e-SPTPD