

Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta

Olivia Tyas Ardianti

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Inovasi pelayanan merupakan kunci keberhasilan implementasi e-government. Inovasi yang sedang berkembang di Indonesia yaitu penerapan smartcity. Surakarta menjadi salah satu kota yang menerapkan konsep inovasi tersebut, salah satunya dalam bidang pelayanan pajak daerah, Kota urakarta berinovasi dengan meluncurkan fitur EPPSON (Elektronik pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) untuk memudahkan masyarakat Kota Surakarta mendapata pelayanan pajak daerah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Data diperoleh dari Pemeritah Kota Surakarta khususnya BPPKAD dan juga pengguna aplikasi EPPSON, kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teori dan sumber data untuk menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan

Dari hasil analisis penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON di Kota Surakarta ini berhasil meningkatkan penerimaan pajak daerah dan serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya. Ditemukan pula dalam penelitian bahwa wajib pajak merasa terbantu dengan adanya inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON ini, seperti kemudahan pelayanan yang diberikan, hanya melalui smartphone dapat dilakukan pelayanan kapanpun dan dimanapun. Namun sayangnya inovasi pelayanan pajak daerah ini dalam pengelolaannya masih kekurangan SDM yang berkualitas atau yang memang paham mengenai IT ini, sehingga pemerintah daerah harus terus meningkatkan kualitas SDM untuk mengembangkan inovasi pelayanan pajak daerah agar menjadi lebih baik lagi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak daerah ini termasuk berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memudahkan wajib pajak untuk dapat membayarkan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak, dengan begitu inovasi pelayanan pajak daerah ini diterima oleh masyarakat Kota Surakarta dan diakui bahwa inovasi pelayanan pajak daerah ini memudahkan penggunanya untuk membayar pajak dimanapun dan kapanpun. Sehingga pemeritah harus meningkatkan kualitas serta kuantitas SDM untuk dapat mengembangkan inovasi pelayana pajak agar lebih baik lagi.

Kata Kunci : E-Government, Inovasi Pelayanan, Aplikasi EPPSON

Analysis of Regional Tax Service Innovation through EPPSON Application (Electronic Payment of Solo Destination Application Local Tax) in Surakarta City

Olivia Tyas Ardianti

Department of Government Sciences Faculty of Social and Political Sciences Diponegoro University

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

To improve the quality of public service. Service innovation is key to the successful implementation of e-government. The innovation that is developing in Indonesia is the application of smartcity. Surakarta became one of the cities that implemented the concept of innovation, one of which is in the field of local tax services, urakarta city innovates by launching eppson feature (Electronic payment of Regional Tax Solo Destination Application) to facilitate the people of Surakarta city get local tax service.

This research uses qualitative descriptive methods with data collection techniques in the form of interviews and documentation. Data obtained from Surakarta City Council, especially BPPKAD and eppson application users, then the data obtained is analyzed using theory and data source to answer the formulation of the problem that has been outlined

From the results of the research analysis found that the implementation of regional tax service innovation through EPPSON application in Surakarta city managed to increase local tax receipts and also improve taxpayer compliance to pay its obligations. It was also found in the research that taxpayers feel helped by the innovation of local tax services through this EPPSON application, such as the ease of service provided, only through smartphones can be done services anytime and anywhere. But unfortunately the innovation of this local tax service in its management still lacks quality human resources or who do understand about it, so that local government must continue to improve the quality of human resources to develop innovation of local tax services in order to be even better.

So it can be concluded that the innovation of this local tax service includes success in improving the quality of service, by making it easier for taxpayers to be able to pay their obligations as a taxpayer, thus the innovation of this local tax service is accepted by the people of Surakarta city and recognized that the innovation of this local tax service makes it easier for its users to pay taxes wherever and whenever. So the government must improve the quality and quantity of human resources in order to develop the innovation of tax servants to be better.

Keywords : *E-Government, Service Innovation, EPPSON Application*

I. PENDAHULUAN

Di tengah tantangan dunia menghadapi Revolusi Industri 4.0 ini, penerapan *e-government* bagi penyelenggara negara adalah sebuah keharusan. Digitalisasi tata kelola pemerintahan ini juga merupakan langkah nyata reformasi birokrasi yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public maka, perlu yang adanya inovasi pelayanan. Penerapan e-government di Indonesia dilandasi oleh dasar hukum Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI tentang inovasi daerah, dari BAB XXI pasal 390 yang melandasi terciptanya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah. Landasan hukum tersebut menjadikan payung hukum bagi pemerintah daerah untuk mengadakan sebuah inovasi daerah dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan, dengan adanya landasan hukum tersebut, mendorong perkembangan e-government menjadi lebih pesat, salah satunya perkembangan tersebut menghasilkan suatu konsep baru dalam bidang e-service yaitu saat ini di Indonesia tengah berkembang inovasi pelayanan dengan konsep *smart city*. Smart City mampu menunjang suatu kota untuk memanfaatkan teknologi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Smart City tidak hanya berkaitan dengan teknologi, konsep ini merupakan kombinasi antara teknologi yang sedang berkembang dengan pola pikir cerdas tentang penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi (Supangkat, 2015). Surakarta merupakan salah satu kota yang tengah menerapkan konsep smart city, pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh Kota Surakarta ini yaitu dengan adanya sebuah aplikasi yang disebut Solo Destination yang merupakan peta digital Kota Surakarta untuk wisatawan sekaligus pintu untuk mendapatkan pelayanan public secara online. Inovasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) Kota Surakarta, namun dalam pelayanan public diskominfo SP bekerjasama dengan beberapa OPD Kota Surakarta, salah satunya yang ikut berpartisipasi yaitu Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta sebagai pengelolaan pendapatan dan pengeluaran, ikut berpartisipasi memberikan inovasi pelayanan dibidang pajak dengan memanfaatkan kecangihan teknologi melalui aplikasi terintegrasi Solo Destination, dimana salah satu fiturnya ialah pelayanan publik berupa pajak daerah yang dikenal dengan nama EPPSON Online Pembayaran Pajak Solo Destination yang dirilis sejak tahun 2017. Keberhasilan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi

EPPSON dibuktikan dengan masuknya inovasi ini ke dalam Top 10 inovasi pelayanan public yang diselenggarakan oleh gubernur Jawa Tengah. Sistem pembayaran pajak online ini dinilai paling cepat dan mudah. Sebab wajib pajak (WP) tak lagi repot mengantre dan membuang waktu di hari kerja, pembayaran pajak bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun. Selain cepat dan mudah, inovasi ini jauh dari upaya korupsi, gratifikasi, dan pungli (pungutan liar). Sebab sistem ini tidak lagi mempertemukan petugas dengan wajib pajak. Tidak ada lagi pembayaran cash. Upaya ini dinilai efektif untuk mencegah adanya penyalahgunaan jabatan.

Inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON terjadi kenaikan realisasi anggaran dimana pada tahun 2016 realisasi Pendapatan Asli Daerah sebesar 425.502.779.064 meningkat sebanyak 69% dari tahun sebelumnya 2015, pada tahun 2017 tepatnya mulai diterapkannya sistem pembayaran melalui EPPSON terjadi peningkatan yang cukup signifikan dimana realisasi Pendapatan Asli Daerah mencapai 527.544.249.700 meningkat sebanyak 83%. Dengan Pendapatan pajak daerah menyumbang paling besar. Dengan ini dapat diketahui bahwa keberhasilan dari sistem pembayaran online EPPSON merupakan hasil kerja keras Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Penulisan penelitian ini berfokus pada pelaksanaan secara umum mengenai jalannya inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON yang berhasil membawa inovasi pelayanan pajak daerah meningkatkan penerimaan pajak daerah dan masuk ke dalam Top 10 inovasi pelayanan public Provinsi Jawa Tengah.

Tujuan penulisan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui lebih dalam dan detail pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta melalui EPPSON serta juga ingin menggali lebih dalam perbedaannya sebelum dan setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta melalui EPPSON

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan tujuan agar peneliti dapat menggambarkan penelitian secara sistematis, detail, mendalam dan dapat mengungkap makna dari sebuah fakta di lapangan mengenai keberlangsungan inovasi pelayanan pajak daerah di Kota Surakarta. Teknik pengumpulan

data dilakukan melalui wawancara, obeservasi, dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta dengan informan penelitian adalah Kepala Bidang Penagihan BPPKAD Kota Surakarta, Sekretaris Umum BPPKAD Kota Surakarta, Sekretaris Komisi III DPRD Kota Surakarta, Analis Data dan Informasi di Seksi Aplikasi Informatika DISKOMINFO SP, serta pengguna aplikasi EPPSON

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Kota Surakarta

Salah satu konsep inovasi yang digagas pemerintah yaitu konsep smartcity, dimana smartcity merupakan gerakan untuk memaksimalkan potensi – potensi daerah dengan pemanfaatan teknologi baik dalam melayani publik, pengembangan kualitas Sumber Daya Masyarakat (SDM), dan juga tata kelola pemerintahan yang terintegrasi. Kota Surakarta termasuk kedalam 100 smartcity menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika maka dengan itu Kota Surakarta meluncurkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi yang dapat diunduh dalam smartphone masa kini. Aplikasi tersebut yaitu Solo Destination, Solo Destination sendiri merupakan aplikasi informasi yang digagas oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) Kota Surakarta yang merupakan peta digital Kota Surakarta dimana masyarakat dapat mengakses berbagai tempat di Kota Surakarta lengkap dengan informasi lainnya. Sekilas aplikasi ini seperti panduan wisata karena aplikasi ini menginformasikan mengenai tempat – tempat wisata di Surakarta dan sekitarnya serta didukung pula dengan fasilitas seperti hotel, tempat oleh – oleh, wisata kuliner, mesin ATM dan masih banyak lagi. Namun sebenarnya aplikasi ini juga memuat banyak sekali informasi yang tidak kalah menarik yaitu mengenai berbagai macam jenis pelayanan public, selain itu dalam aplikasi ini juga melayani pengaduan masyarakat baik mengenai fasilitas umum maupun pelayanan public. Solo Destination versi 1.152.82.1650 tidak hanya menyediakan informasi mengenai panduan wisata namun juga informasi pelayanan publik salah satu fiturnya yaitu adanya fitur mengenai informasi pembayaran pajak daerah atau E-Pajak, hal ini sesuai dengan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelaksanaan Sistem Secara Online atas Data Transaksi Usaha

Wajib Pajak Dalam Rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah. inovasi pelayanan pajak ini merupakan inovasi yang sifatnya Invention karena sebelumnya ide gagasan mengenai pembayaran pajak daerah online di Kota Surakarta belum ada dan sekaligus Kota Surakarta merupakan inovasi pelayanan pajak pertama yang menggunakan *multichannel m-banking*, *sms banking*, *internet banking* dalam memfasilitasi warganya membayar PBB. Terdapat indicator – indicator inovasi menurut Roger (dalam Yogi Suwarno, 2008:17-18) yaitu diantaranya:

Yang pertama, Keuntungan Relatif dari inovasi ini yaitu memiliki nilai keunggulan dari inovasi sebelumnya seperti pelayanan pajak daerah dengan mudah diterima masyarakat atau wajib pajak karena hanya dengan satu genggam gadget dapat diakses dimanapun dan kapanpun, lalu keuntungan untuk BPPKAD yaitu dengan mudah BPPKAD mendapat data yang diinginkan dan dapat memantau proses pemungutan pajak daerah. Melalui aplikasi ini dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya serta dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada birokrasi pemerintahan. Yang kedua, Kesesuaian dari Inovasi pelayanan pajak ini sesuai dengan konsep kesesuaian karena dapat menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitar dimana untuk memudahkan masyarakat dalam hal pembayaran pajak daerah, BPPKAD sebagai penyelenggara inovasi pelayanan pajak daerah ini mengajak kerja sama dengan beberapa bank – bank untuk ikut melayani masyarakat dalam menunaikan kewajibannya membayar pajak. Yang Ketiga yaitu kerumitan atau kendala inovasi, dalam temuan penelitian inovasi pelayanan pajak daerah di Kota Surakarta ini alur dan prosesnya penciptaannya tidak mudah bahkan dapat terbilang cukup rumit, karena menciptakan inovasi pelayanan pajak ini membutuhkan kerjasama tidak hanya dengan satu OPD saja namun juga dengan berbagai macam stakeholder. Meskipun prosesnya cukup sulit, BPPKAD tidak mudah untuk berputus asa, karena keinginan untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam hal pelayanan pemungutan pajak daerah. Sehingga proses dalam penciptaan dan pengembangan inovasi pelayanan pajak daerah ini tidaklah mudah dan cepat, namun harus bertahap untuk mendapatkan inovasi pelayanan pajak daerah yang prima. Yang Keempat, Kemungkinan dicoba Inovasi pelayanan pajak daerah ini oleh masyarakat banyak, karena inovasi pelayanan pajak daerah ini masuk kedalam aplikasi *Solo Destination*, dimana aplikasi *Solo Destination* merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan OPD lainnya dalam hal pelayanan daerah

sehingga dengan begitu akan akan banyak menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Yang Kelima, Kemudahan diamati, Inovasi pelayanan pajak daerah ini sangat dengan mudah diamati dan diawasi, karena pemerintah dituntut untuk dapat melakukan transparansi data dan anggaran sehingga terciptanya tata kelola yang bersih dan akuntabel.

Kondisi Sebelum dan Sesudah Inovasi Pelayanan Pajak Daerah

Dari hasil temuan penelitian pada inovasi pelayanan pajak daerah ini, peneliti menemukan adanya suatu perubahan yang cukup signifikan, berikut akan diuraikan perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya system online pembayaran pajak Solo Destination (EPPSON).

Yang pertama dalam sistemnya sudah sangat jelas berbeda, sebelum ada inovasi pelayanan pajak daerah ini sistem pelayanannya masih konvensional, semua yang berkaitan dengan pelayanan masih secara manual seperti pada pencatatan data pajak, pembayaran masih konvensional hanya menggunakan satu bank persepsi yaitu Bank Jateng Setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini, sistem pelayanan berubah menjadi sistem pelayanan berbasis online, Dari sisi BPPKAD semua kegiatan administrasi sudah dilakukan secara online, mulai dari pencatatat data, hingga hasil akhir laporan. Dari sisi wajib pajak, wajib pajak dimudahkan dalam proses pembayaran pajak, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan dan mengantri untuk membayar pajak, karena cukup menggunakan aplikasi wajib pajak sudah dapat membayarkan kewajibannya. Pembayaran pajak juga bisa dilakukan dengan bank mitra yang bekerjasama dengan BPPKAD

Yang kedua dari sisi sarana prasarana dan infrastruktur, sebelum adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini sarana dan prasarana masih sangat terbatas dan belum canggih serta terintegrasi, Sumber Daya Manusia (SDM)nya pun yang mampu juga masih sangat terbatas. Setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini sarana prasarana sudah cukup banyak, canggih dan terintegrasi sehingga dapat mendukung proses keberlangsungan inovasi pelayanan pajak daerah ini. Tidak hanya itu, kualitas Sumber Daya Manusianya juga mulai ditingkatkan melalui pelatihan peningkatan kompetensi SDM

Yang ketiga dari sisi regulasi, sebelum adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini belum ada regulasi yang jelas dan yang mengatur tentang sistem bayar pajak online, sehingga

penyelenggaraan memang belum mewajibkan pembayaran melalui online dan masih konvensional namun setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini, sudah diatur regulasi yang jelas mengenai bayar pajak secara online regulasi tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelaksanaan Sistem secara online atas data transaksi usaha wajib pajak dalam rangka pengawasan pembayaran pajak.

Yang keempat dari sisi penerimaannya sebelumnya ada inovasi pelayanan pajak daerah ini penerimaan pajak sudah cukup baik namun belum optimal, karena banyak faktor sebagai penghambat penerimaannya salah satu contohnya, kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak, Namun ketika sudah adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini penerimaan sudah mulai optimal karena faktor penghambat mulai terselesaikan seperti contohnya yang sebelumnya ketika membayar pajak harus datang ke kantor pelayanan dan antri sekarang ketika akan melakukan pembayaran sudah dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui smartphone. Dapat dilihat penerimaan dalam table dibawah ini

Jenis Pajak	Realisasi			
	2016	2017	2018	2019
Pendapatan Asli Daerah	425,502,779,064	527,544,224,971	527,739,388,159	546,020,008,117
Pendapatan Pajak Daerah	252,056,077,743	288,421,242,637	339,919,952,411	360,053,930,720
Pajak Hotel	24,931,132,316	28,030,841,829	33,247,902,600	38,577,830,000
Pajak Restoran	31,631,569,988	36,406,367,255	45,335,613,668	58,625,733,166
Pajak Hiburan	10,576,632,641	12,068,314,740	14,615,319,341	14,679,104,639
Pajak Reklame	8,538,164,150	7,434,261,150	9,422,542,950	10,908,190,500
Pajak Penerangan Jalan	52,037,144,526	56,648,362,165	60,161,122,541	63,002,022,261
Pajak Parkir	3,460,626,000	4,460,908,933	6,091,849,600	6,894,687,300
Pajak Air Tanah	1,179,905,200	1,260,519,090	3,638,805,460	4,913,139,600
Pajak Sarang Burung Walet	2,384,500	3,060,250	4,947,500	-
Pajak Bumi dan Bangunan	57,878,255,472	59,507,595,975	81,691,529,917	88,359,046,254
Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	61,820,262,950	82,601,011,250	85,710,318,834	74,094,177,000

Yang kelima yaitu sebelum adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini, tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya masih kurang. Setelah adanya

inovasi pelayanan pajak daerah ini tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat cukup signifikan hal ini kemungkinan dikarenakan saat ini wajib pajak sudah dapat membayar pajak dimanapun dan kapanpun menggunakan aplikasi Solo Destination yang didalamnya ada fitur EPPSON sehingga sangat memudahkan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Kota Surakarta memiliki keunggulan dan nilai lebih bahwa inovasi pelayanan pajak daerah di Kota Surakarta dengan mudah diterima masyarakat atau wajib pajak hanya dengan satu genggam gadget dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun, istilah EPPSON (Elektronik pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) pun juga sama uniknya karena menyerupai nama printer sehingga masyarakat dengan mudah mengingatnya. Inovasi pelayanan pajak ini sesuai dengan konsep kesesuaian karena dapat menyesuaikan dengan keadaan lingkungan sekitar dan selalu ada pengembangan disetiap hasil evaluasinya, yang bertujuan untuk dapat membantu memudahkan masyarakat dalam melayani pemungutan pajak daerah di Kota Surakarta. inovasi pelayanan pajak daerah di Kota Surakarta ini alur dan prosesnya tidak mudah bahkan dapat dikatakan terbilang cukup rumit, karena menciptakan inovasi pelayanan pajak ini membutuhkan kerjasama tidak hanya dengan satu OPD saja namun juga dengan berbagai macam stakeholder. Meskipun prosesnya cukup sulit, BPPKAD tidak mudah untuk berputus asa, karena keinginan untuk mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam hal pelayanan pemungutan pajak daerah. Sehingga proses dalam penciptaan dan pengembangan inovasi pelayanan pajak daerah ini tidaklah mudah dan cepat, namun harus bertahap untuk mendapatkan inovasi pelayanan pajak daerah yang prima. Inovasi pelayanan pajak daerah ini telah teruji dan terbukti kemampuannya untuk dapat memberi keuntungan baik untuk masyarakat pengguna aplikasi maupun untuk BPPKAD sebagai pengelola inovasi pelayanan pajak daerah ini dan selalu ada evaluasi untuk dapat mengembangkan inovasi ini menjadi lebih baik lagi. Inovasi pelayanan pajak daerah ini sangat dengan mudah diamati dan diawasi, karena pemerintah dituntut untuk dapat

melakukan transparansi data dan anggaran sehingga terciptanya tata kelola yang bersih dan akuntabel.

Keadaan setelah dan sebelum adanya inovasi pelayanan pajak daerah melalui EPPSON ini juga cukup banyak perubahan, baik dari sisi system yang konvensional menuju yang online, sarana prasarana dan regulasi yang sebelumnya belum memadai hingga tercapai sarana prasarana dan regulasi yang lebih baik lagi, dari sisi penerimaan yang masih belum optimal menjadi lebih optimal dengan mengalami peningkatan penerimaan yang signifikan, dan juga tingkat kepatuhan yang meningkat cukup signifikan setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah ini.

Saran

Dalam inovasi pelayanan pajak ini sudah baik namun, ada beberapa hal yang harus diperbaiki dan dipertimbangkan lagi seperti

- Aplikasi Solo Destination sebagai software fitur inovasi pelayannya pajak daerah EPPSON ini masih belum dapat melakukan transaksi langsung dalam satu aplikasi, maka perlu peningkatan kualitas software agar lebih memudahkan dalam proses pembayaran
- Dalam pemungutan pajak untuk penjemputan bola masih bisa dilakukan, mengingat tidak semua lapisan masyarakat di Kota Surakarta dapat menggunakan aplikasi tersebut, namun untuk pengewasan lebih dipertegas
- Peningkatan sosialisasi atau branding inovasi masi perlu dilakukan untuk tercapai target yang diharapkan, branding sosialisasi bisa dilakukan melalui media social.

DAFTAR PUSTAKA

- Isnaini Muallidin, AA.Agung Dewi Larantika, Atrika Iriani, Ika Devy Pramudiana. Konsep, Kerangka Pikir & Nilai *E-Government & E-Service*.
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Permatasari, Lusi dan Iestariningsih. 2017. Kinerja Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah. *Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung:ALFABETA)
- Vanesta Lana Laberta. 2018. Analisis Kinerja Keuangan Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta. *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada
- Yunita Ratna Sari. (2019). Inovasi pelayanan Publik Melalui Solo Destination Di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Skripsi*. Universitas Terbuka

UNDANG – UNDANG

- Keputusan Gubernur Jawa tengah Nomor 060/53 Tahun 2019 tentang Top 10, Top 20, dan Top 40 Inovasi pelayanan Publik provinsi Jawa Tengah Tahun 2019
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 21 Tahun 2017 tentang Tata Cara pelaksanaan Sistem Secara Online atas Data Transaksi Usaha Wahib Pajak Dalam Rangka Pengawasan Pembayaran Pajak Daerah
- Peraturan Walikota Kota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

INTERNET

- Aplikasi “*Solo Destination*” Sebagai Pintu Gerbang Kota Surakarta. <https://jatengprov.go.id/>.
Bppkad.Surakarta.go.id