

Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk Menciptakan *Good Governance* di Kota Semarang

Tania Ikalia Putri Permana (taniaikalia1@gmail.com)

Teguh Yuwono (teguhyuwos@gmail.com)

Dzunuwanus Ghulam Manar (dgmanar@gmail.com)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro,
Jawa Tengah

Website : <http://fisip.undip.ac.id/> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Inovasi merupakan salah satu cara yang dapat meningkatkan kualitas public sehingga dapat menciptakan *good governance*. Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang meluncurkan suatu aplikasi yang bernama “Lek Paijo” atau Layanan Online Pajak Daerah Sistem Jaringan Online. Tujuan dari penerapan aplikasi ini untuk menjawab permasalahan yang ada dalam kepengurusan administrasi perpajakan di Kota Semarang. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberi kemudahan bagi para wajib pajak. Maka, tujuan dari penelitian ini ialah ingin mengetahui proses bagaimana inovasi tersebut dapat berjalan dan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi lek paijo hingga dapat menciptakan *good governance*.

Penelitian ini menggunakan Metodologi penelitian *mixed method* dengan teknik pengumpulan data yakni dengan wawancara, pengumpulan data sekunder, serta kuesioner. Data dianalisis menggunakan triangulasi teori, sumber dan metode. Selain itu data mentah juga diolah menggunakan aplikasi pengolahan data yaitu SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dari proses keputusan inovasi pada penggunaan aplikasi lek paijo berjalan dan diterapkan dengan baik. Aplikasi lek paijo memberikan kemudahan bagi wajib pajak yaitu untuk melakukan kepengurusan administrasi pajak bisa dilakukan dari rumah saja. Hal ini membuat meningkatnya penerimaan pajak daerah sehingga Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang ikut meningkat secara signifikan. Ditemukan juga, aplikasi lek paijo dapat memberikan edukasi kepada wajib pajak sehingga kepatuhan untuk mengurus, membayar dan melaporkan mengenai administrasi perpajakan juga semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan 62% kepuasan wajib pajak dalam penggunaan Aplikasi Lek Paijo. Namun masih terdapat kendala yang membuat pelaksanaan dari penggunaan aplikasi lek paijo ini kurang berhasil yaitu terdapat jenis layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-bphtb dan masalah jaringan yang tidak stabil sehingga terkadang membuat web eror.

Sehingga, Bapenda sebaiknya melakukan evaluasi dan uji coba secara berkala terkait system yang terdapat di aplikasi lek paijo dan penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi agar aplikasi lek paijo dapat menjadi lebih baik.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Lek Paijo

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Di era reformasi tuntutan terhadap paradigma *good governance* dalam seluruh kegiatan sudah tidak dapat dihiraukan lagi. Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis serta tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Dalam menjalankan kehidupan bernegara, masyarakat membutuhkan adanya suatu pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhannya terutama dalam bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan administrasi, infrastruktur dan lain-lain. Hal ini diperlukan karena, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.¹ Oleh karena itu, Pemerintah sebagai pemberi pelayanan memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai oleh masyarakat secara efektif, efisien dan berkualitas. Seperti halnya menurut Ridwan dan Sudrajat, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan.²

Standar pelayanan publik berdasarkan pasal 21 dalam UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguraguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan.³ Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai

¹ Kurniawan, Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Fiat Justicia Journal of Law. Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung*. Vol 10 No 03, Juli September 2016, hlm. 571

² *ibid.*, hlm. 6

³ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.⁴

Pelayanan publik juga merupakan suatu sarana untuk mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* seperti efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi yang dapat direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari. Dari sinilah, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat membangun, mengetahui dan mendapatkan adanya suatu legitimasi dan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Terkait dengan pelayanan publik, Kota Semarang merupakan salah satu kota yang telah menerapkan *e-government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Berbagai inovasi telah diterapkan Pemerintah Kota Semarang, seperti Ijus Melon, Lapor Hendi, Ambulance Hebat serta salah satunya ialah inovasi terbaru dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang yaitu LEK PAIJO untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan berbasis elektronik.

Terdapat latar belakang yang menjadi alasan pokok mengapa penelitian mengenai inovasi LEK PAIJO ini penting untuk

dilakukan, yakni :

Pertama, pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pasca pembentukan daerah otonom yang baru seharusnya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena jarak semakin dekat, yang berarti pelayanan menjadi semakin cepat, dalam kenyataannya menjadi semakin jauh karena pelayanan menjadi semakin lama.⁵ Masih banyak terdapat permasalahan yang dihadapi antara lain proses yang berbelit-belit, biaya pelayanan publik yang mahal, masih ditemukannya praktek pungutan liar.

Kedua, dalam menjalankan pelaporan, pembayaran dan pengawasan pajak daerah sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018, pemerintah Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang membuat suatu inovasi berbentuk aplikasi penghitungan, penyetoran, dan pelaporan sendiri secara online. Aplikasi ini disebut dengan Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online (LEK PAIJO). Aplikasi ini akan memberikan suatu kemudahan bagi wajib pajak di Kota Semarang dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas

⁴Dr.Taufiqurokhman,Aks,S.sos.,M.Si.2018."Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik".Tangerang Selatan: UMJ Press,hlm.7

⁵Lindawaty,Debora.,Dewi Sandhikasari.2017."Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia".Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.hlm 7

pelayanan publik. Selain itu, aplikasi LEK PAIJO ini juga diharapkan dapat mampu menjawab keresahan dan keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak selama ini. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat wajib pajak di Kota Semarang yang disampaikan terhadap *customer service* atas hambatan dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti pada salah satu wawancara dengan CS (*Customer Service*) Bapenda Kota Semarang yang memberikan keterangannya, menjelaskan bahwa :

*“Selama ini saya sebagai customer service beberapa kali mendapatkan aduan dari wajib pajak yang mengeluh soal antrean yang menumpuk kadang bisa sampai diluar ruangan yang tentu itu berpengaruh dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak, tidak jarang juga mereka para wajib pajak ini bisa berjam-jam nunggu bahkan sampai pernah terjadi itu berebut di depan meja saya.”*⁶

(Hasil Wawancara Nissa Dhatu / CS Bapenda Kota Semarang, 6 Januari 2021)

Sebelum munculnya inovasi aplikasi LEK PAIJO, tata cara pelaksanaan pembayaran wajib pajak dilakukan secara manual. Sesuai dengan Kewajiban Wajib Pajak UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak diharuskan membayar atau menyetor pajak terutama dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas

negara melalui tempat pembayaran yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan. Dimana wajib pajak diharuskan untuk datang ke kantor Bapenda lalu mengantre dan dilayani oleh petugas. Hal ini menimbulkan kesan tidak efektif karena membutuhkan waktu yang terlalu lama. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas pelayanan bidang pajak daerah I Bapenda Kota Semarang, mengatakan bahwa :

“Dulu itu waktu sebelum dibuat aplikasi Lek Paijo ini, wajib pajak itu antre harus mengambil nomor antrean dan mengisi formulir terlebih dahulu ke CS. Namun setelah adanya Lek Paijo ini wajib pajak hanya perlu datang jika dirumah tidak punya akses internet tinggal membawa berkas yang dibutuhkan lalu dapat langsung menggunakan Lek Paijo secara mandiri tanpa harus mengantre, namun pasca pandemi covid-19 ini tentu lebih efektif karena wajib pajak yang mengajukan permohonan dan pembayaran bisa melalui Aplikasi Lek Paijo yang terdapat juga di website bapenda kota Semarang”

(Hasil wawancara Erna Lestiyorini, 6 Januari 2021)

Selain itu, terdapat beberapa alasan mengapa aplikasi lek paijo ini diluncurkan, salah satunya ialah selain permasalahan dari antrean yang menumpuk sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efektif ialah

⁶ Hasil Wawancara dengan Nissa Dhatu/Customer Service Bapenda Kota Semarang, 6 Januari 2021 Pukul 09.40

adanya pungutan liar. Pungli dilakukan oleh sebagian oknum untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak yang mengatakan bahwa :

“Saya senang sekali waktu mengetahui adanya aplikasi lek paijo ini. Merasa bahwa bapenda mendengar apa yang kita-kita keluhkan gitu mba. Mereka sangat responsif dan sigap dalam mencari solusi. Kalau kita lihat dulu itu kan banyak terjadi pungli mba, banyak oknum yang ngelakuin karena ya memang butuh cepat ya. Saya sih berharapnya ga ada lagi kalau online gini”⁷

Dengan adanya inovasi Aplikasi Anjungan Mandiri LEK PAIJO ini wajib pajak akan dapat mengakses sejumlah layanan tanpa perlu bantuan petugas, diantaranya dalam mencetak Salinan PBB dan layanan yang lain dapat dilakukan sendiri.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang empirik dan teoritik yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Proses Pelaksanaan Inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat wajib pajak dalam pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *mixed method* dengan melakukan wawancara,

kuesioner, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan subjek penelitian Staff Bidang Pembukuan dan Pelayanan Sub Bidang Sistem Informasi Pendapatan Daerah Bapenda, Staff Bidang Pelayanan Sub Bidang Penetapan Bidang Pajak Daerah 1, Customer Service dan Staff Sub Bidang Penyuluhan dan Pelayanan Pendapatan Daerah, Salah satu wajib Pajak di Kota Semarang dan juga 100 Responden wajib pajak di Kota Semarang yang ditentukan menggunakan rumus slovin.

KERANGKA TEORI

1. Proses Inovasi

Proses keputusan inovasi merupakan suatu tahapan dimana seseorang mengetahui akan menerima atau menolak inovasi tersebut. Menurut Rogers, terdapat 5 tahapan mengenai proses keputusan inovasi yaitu, *Knowledge (Pengetahuan)*, *Persuasion (Persuasi)*, *Decision (Keputusan)*, *Implementation (Pelaksanaan)* dan *Confirmation (Konfirmasi)*. Berikut adalah penjelasan dari 5 tahapan proses keputusan inovasi:⁸

1) Knowledge (Pengetahuan)

berbagai saluran komunikasi yang ada. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Sarah Salah Wajib Pajak 27 Mei 2022, Pukul 10.30

⁸Romli,Khomsahrial.2016.”Komunikasi Massa”.Jakarta:Grasindo,.hlm.32

yaitu karakteristik sosial ekonomi, nilai-nilai pribadi, dan pola komunikasi. Sedikitnya terdapat tiga tipe pengetahuan dalam tahap pengenalan inovasi yaitu kesadaran atau pengetahuan mengenai adanya inovasi. Tipe yang kedua adalah informasi yang diperlukan mengenai cara pemakaian atau penggunaan suatu informasi. Tipe pengetahuan yang ketiga adalah berkenaan dengan prinsip-prinsip berfungsinya suatu informasi.⁹

2) Persuasion (*Persuasi*)

Pada tahap persuasi, individu memiliki rasa ketertarikan untuk mencari informasi mengenai inovasi. Tahap ini lebih menunjukkan sikap dari individu apakah suka terhadap inovasi yang telah diketahui melalui tahap pengetahuan. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif maka pada tahap persuasi yang berperan utama adalah bidang afektif atau perasaan.¹⁰

3) Decision (*Keputusan*)

Pada tahap ini individu mengambil konsep dan menimbang keuntungan atau kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan menerima atau

menolak dari inovasi. Apabila individu memilih untuk menerima maka akan menjalankan inovasi, namun jika tidak maka inovasi tidak akan dijalankan. Banyak yang terjadi di tahap ini ialah, individu mencoba untuk menerima inovasi dari hal terkecil. Hal ini membuat inovasi terpecah menjadi beberapa bagian.

Perlu diperhatikan bahwa dalam kenyatannya pada setiap tahap dalam proses keputusan inovasi dapat terjadi penolakan inovasi. Misalnya terdapat penolakan pada tahap awal, maka dapat terjadi pula pada tahap kedua dan mungkin juga pada tahap selanjutnya. Terdapat dua macam penolakan inovasi yaitu :

- a) Penolakan aktif, dimana penolakan terjadi saat melalui proses mempertimbangkan untuk menerima inovasi atau mungkin sudah mencoba terlebih dahulu tetapi keputusan akhir menolak inovasi.
- b) Penolakan pasif, yang artinya penolakan inovasi tanpa adanya pertimbangan sama sekali.

4) Implementation (*Pelaksanaan*)

Tahap implementation dari suatu proses keputusan inovasi terjadi apabila seseorang menerapkan inovasi. Dalam tahapan ini, terjadi adanya suatu keaktifan baik mental

⁹Rogers.1983.Diffusion of Innovations. London : The Free Press

¹⁰ Dini Putri Haryanto, Op.Cit., Hlm 104

maupun perbuatan. Keputusan menerima ide dibuktikan dengan adanya praktek di lapangan. Tahap implementation ini juga berlangsung dalam waktu yang cukup lama, tergantung keadaan dari inovasi itu sendiri. Dalam tahapan ini juga asih dapat terjadi adanya reinvention atau suatu penerapan kembali dari inovasi dengan bentuk modifikasi. Hal ini belum tentu menjadi hal yang tidak baik, namun dapat merupakan suatu kebijakan dalam pelaksanaan inovasi dengan mengingat kondisi yang ada. Terkadang, memuat mengenai kelemahan dan kelebihan dari inovasi.

5) Confirmation (Konfirmasi)

Dalam tahap konfirmasi, seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya dan ia dapat menarik kembali keputusan yang telah diterima. Tahap ini berjalan sesuai dengan kelanjutan dari seseorang tersebut menerima atau menolak inovasi. Dalam tahap ini ia membuktikan apakah keputusan untuk menerima dan menggunakan inovasi bermanfaat bagi dirinya. Apabila ternyata inovasi itu sesuai dengan harapannya maka ia akan meneruskan menggunakan inovasi itu sehingga menjadi suatu kebiasaan. Akan tetapi, apabila inovasi itu tidak sesuai dengan harapannya, ia akan menghentikan menerima dan menggunakan inovasi

tersebut. Berdasarkan cepat lambatnya kepekaan seseorang terhadap inovasi, adaptor dapat dikategorikan menjadi lima jenis: (a) *inovator*, (b) *pemula/early adopter*, (c) *mayoritas awal/early majority*, (d) *mayoritas akhir/late majority*, dan (e) *terlambat/laggards*.

Demikian penjelasan dari kelima tahapan proses keputusan inovasi yang terjadi pada individu sebagai pengambil keputusan. Proses ini terutama terjadi dalam proses difusi inovasi yang sasaran utamanya merupakan anggota sistem sosial secara pribadi.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Delly dalam Kamaruddin, mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.¹¹ Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arif, kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

¹¹ Sellang.Kamaruddin.2019."Strategi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik".Qiara Media.hlm 19

Selain itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat 5 dimensi serqual menurut Zeithaml yaitu :¹²

- A. *Tangibles*, kualitas pelayanan yang berupa fisik seperti sarana dan prasarana
- B. *Reability*, Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- C. *Responsivess*, Kesanggupan untuk mebantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat
- D. *Assurance*. Kemampuan dan keramahan yang dimiliki oleh pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- E. *Emphaty* , Sikap tegas yang dimiiki oleh para pegawai namun tetap memiliki penuh perhatian kepada masyarakat sebagai konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam hal ini ialah pemberian suatu pelayanan barang atau jasa yang dimana hal tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang dapat diukur melalui 5 dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsivess*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini akan terbagi menjadi beberapa sub bab yang disusun untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Pada sub bab pertama menjelaskan mengenai Proses Pelaksanaan Inovasi Aplikasi Lek Paijo. Dalam pembahasan ini, merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Everret M Rogers. Kemudian untuk sub bab kedua menjelaskan dan mengidentifikasi kepuasan wajib pajak di Kota Semarang terhadap penggunaan Aplikasi Lek Paijo yang merujuk pada teori A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry A. Sehingga dapat ditemukan hasil analisa dari pelaksanaan inovasi Lek Paijo di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang

1. Pengetahuan

Sehingga berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan jika melihat dari pengambilan keputusan pada indikator Pengetahuan (*knowledge*) untuk mengukur dari Pelaksanaan Aplikasi Lek Paijo bagi Badan Pemerintah Daerah Kota Semarang dan bagi wajib pajak sudah dilaksanakan dengan baik. Bagaimana aplikasi lek paijo

¹² Ibid,.hlm 25

dapat memberikan suatu terobosan yang juga mempertimbangkan karakteristik seperti ketepatan waktu dan biaya yang tentu ini yang selama ini dikeluhkan oleh wajib pajak dan juga pola komunikasi yang dilakukan oleh Bapenda dalam memperkenalkan dengan melakukan sosialisasi adanya inovasi aplikasi lek paijo ini sudah dilaksanakan dengan baik. Sehingga, wajib pajak dapat mengetahui dengan cepat adanya solusi yang diberikan oleh Bapenda kepada wajib pajak.

2. Persuasion (persuasi)

Tahap *Persuasion* (persuasi) pada tahap ini sudah dilaksanakan dengan baik, Aplikasi lek paijo bersinergi dengan berbagai *stakeholders seperti PT. Inti Ganesha Konsultan dan tim ahli* sehingga mutu dan kualitas yang didapatkan wajib pajak tentu baik, Aplikasi Lek paijo juga memberikan fitur yang dapat dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak yaitu seperti adanya bantuan gambar yang dapat membantu menjelaskan dan adanya Avis sebagai audio visual sehingga terdapat suara yang dapat membantu menjelaskan penggunaan aplikasi. Sehingga berdasarkan dari hasil yang telah dilakukan melalui wawancara, jika melihat dari pengambilan keputusan pada indikator *Persuasion (persuasi)* untuk mengukur dari Pelaksanaan Aplikasi Lek Paijo bagi Badan Pemerintah Daerah Kota Semarang dan bagi wajib pajak sudah dilaksanakan dengan baik. Bagaimana

aplikasi lek paijo dapat memberikan kemudahan dengan keuntungan yang dimiliki serta kompleksitas yang baik yang telah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

3. Decision (Keputusan)

Tahapan ini wajib pajak mempertimbangkan kondisi sebelum dan sesudah adanya aplikasi sehingga dapat diketahui apakah aplikasi ini layak untuk digunakan seperti kondisi sebelumnya pelayanan administrasi perpajakan dilakukan secara manual, sarana dan prasarana tidak memadai, system regulasi juga masih belum ada kewajiban dilakukan pelayanan online. Sedangkan kondisi setelahnya, wajib pajak tidak lagi perlu untuk datang ke kantor apabila memiliki *handphone*, karena aplikasi lek paijo bisa diakses melalui webservice yang telah disediakan di web bapenda jadi pelayanan dilakukan secara online. Selain itu, sarana dan prasarana sudah memadai dan system regulasi telah diatur yaitu sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2018 mengenai perhitungan, penyeteroran dan pelaporan administrasi perpajakan dapat dilakukan secara online.

4. Implementation (Pelaksanaan)

Tahap *Implementation* (Implementasi) pelaksanaan di lapangan sudah dilakukan dengan baik meskipun belum optimal. Hal ini karena dengan adanya aplikasi lek paijo dapat mendorong tingkat kepatuhan dari

wajib pajak menjadi lebih baik karena tanpa disadar wajib pajak menjadi tereduksi dengan sendirinya yaitu dengan kemandirian dalam melakukan pelayanan administrasi perpajakan. Namun, masih terdapat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan proses inovasi yaitu seperti terdapat beberapa layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-BPHTB, dan jaringan yang tidak stabil sehingga dapat mengganggu jalannya inovasi aplikasi lek paijo.

5. Confirm (Konfirmasi)

Tahap ini wajib pajak sudah memutuskan untuk akan menggunakan aplikasi lek paijo secara menerus dibuktikan dengan tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yaitu sebesar 62% dan adanya aplikasi lek paijo ini dapat meningkatkan jumlah dari penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang yang tadinya belum optimal menjadi optimal.

Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan Aplikasi Lek Paijo

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa kepuasan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi lek paijo ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan 62% wajib pajak merasa puas dan 58% merasa terdapat manfaat dari penggunaan aplikasi lek paijo dan Dimana, hasil yang diperoleh dari hasil kuesioner telah memenuhi dari 4 indikator yang

terdapat didalamnya seperti pada indikator *responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*. Namun, pada 1 indikator yaitu *tangibels* masih menemui ketidaksesuaian karena informasi yang diterima oleh wajib pajak tidak lengkap. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menyatakan 39% wajib pajak merasa tidak setuju atas kelengkapan jenis pelayanan yang terdapat di lek paijo.

PENUTUP

KESIMPULAN

Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang dilihat dari proses tahapan inovasi yaitu *knowledge, persuasion, decision, implementation, confirm* telah dilaksanakan dengan baik dan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang mencapai 62% wajib pajak merasa puas dan 58% merasa terdapat manfaat dari penggunaan aplikasi lek paijo yang diukur dari 5 indikator kualitas pelayanan public yaitu *tangibels, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* sehingga *good goverance* dapat tercipta. Namun, masih terdapat kendala yaitu Adanya layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-BPHTB dan Kendala Jaringan yang tidak stabil.

SARAN

Dalam pelaksanaan inovasi aplikasi lek paijo ini sudah berjalan dengan baik, namun

terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki seperti :

1. Aplikasi Lek Paijo sebagai aplikasi berbasis *webservice* ini sebaiknya terdapat evaluasi berjangka yang harus dilaksanakan. Pengecekan system yang harus dilakukan uji coba kembali sehingga tidak terjadi lagi erorr yang mengakibatkan terdapat jenis pelayanan pajak tidak dapat di akses.
2. Aplikasi Lek Paijo ini memiliki hanya 1 (satu) Anjungan Mandiri yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah, anjungan mandiri lek paijo ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang tidak bisa mengakses dirumah dan tidak memiliki internet bisa menggunakannya. Ini dapat diperbanyak lagi jumlahnya sehingga dapat menyeluruh, misalnya pada Pos Wilayah yang dimiliki oleh Bapenda Kota Semarang dan juga pada setiap Kelurahan atau Kecamatan. Sehingga dapat menjangkau wajib pajak yang lain.
3. Peningkatan sosialisasi masih perlu dilakukan, mengingat wajib pajak di Kota Semarang tidak berjumlah sedikit. Misalnya dengan sosialisasi yang dilakukan di kelurahan dan kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Dini Putri Haryanto.2007."Inovasi Pembelajaran". *Perspektif Ilmu*

Pendidikan - Vol. 16 Th. VIII
Oktober 2007. hlm 104

Dr.Taufiqurokhman,Aks,S.sos.,M.Si.2018.

Teori dan Perkembangan
Manajemen Pelayanan
Publik.Tangerang Selatan: UMJ
Press,hlm.7

Kurniawan,Cahyadi.2016."Inovasi
Kualitas Pelayanan Publik
Pemerintah Daerah".*Fiat Justicia*
Journal of Law. Fakultas Ilmu dan
Ilmu Pemerintahan Universitas
Lampung. Vol 10 No 03, Juli
September 2016,hlm.571

Lindawaty,Debora.,Dewi
Sandhikasari.2017. *Peningkatan*
Kualitas Pelayanan Publik di
Indonesia.Jakarta : Yayasan
Pustaka Obor Indonesia.hlm 7

Romli,Khomsahrial.2016.*Komunikasi*
Massa.Jakarta:Grasindo,.hlm.32

Rogers.1983.*Diffusion of Innovations*
.London:The Free Press

Sellang.Kamaruddin.2019.*Strategi dalam*
peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik.Qiara Media.hlm 19

PERATURAN

Undang-Undang No 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota No 59 Tahun 2018