

# Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan di BPPKAD Kota Probolinggo

Siti Marwiyah<sup>1</sup>, Renny Candradewi Puspitarini<sup>1</sup>, Nugraha Bayu Anggara<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Indonesia

[sitimarwiyah@upm.ac.id](mailto:sitimarwiyah@upm.ac.id)<sup>1</sup>, [renniefb@gmail.com](mailto:renniefb@gmail.com)<sup>1</sup>, [nugrahabayuanggara@gmail.com](mailto:nugrahabayuanggara@gmail.com)<sup>1</sup>

---

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 15-05-2023

Disetujui: 27-06-2023

### Kata Kunci:

Pelayanan Publik,  
Pajak, Digitalisasi.

### Keywords:

Public Service, Tax,  
Digitalisation.

---

## ABSTRAK

**Abstrak:** Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah menjadikan teknologi sebagai komoditas utama bagi masyarakat pada umumnya. Fenomena ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik seperti bidang perpajakan di daerah. Adanya inovasi dalam pelayanan publik seperti E-SPPT, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pemungutan pajak serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemerintah Kota Probolinggo juga meluncurkan aplikasi E-SPPT PBB pada peringatan Hari Jadi ke-663 pada tahun 2022. Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian guna mengetahui Implementasi Pelayanan E-SPPT PBB di BPPKAD Kota Probolinggo). Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sedangkan metodenya menggunakan metode deskriptif. Pelaksanaannya dilakukan wawancara terbuka untuk mengamati, mendeskripsikan, dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, hasil wawancara dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan E-SPPT PBB di BPPKAD Kota Probolinggo selaras dengan Teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Edward III, meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Birokrasi, dan Struktur Birokrasi. Disertai dengan standarisasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) yang cukup baik dengan Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana prasarana, dan Kompetensi petugas.

**Abstract:** The rapid development of technology has made technology the main commodity for society in general. This phenomenon poses a challenge for the government to provide complete facilities and competent human resources, so as to improve public services such as taxation in the regions. The existence of innovations in public services such as E-SPPT, is expected to increase efficiency and effectiveness in the tax collection process and provide satisfaction to the community in fulfilling tax obligations. The Probolinggo City Government also launched the PBB E-SPPT application on the 63rd Anniversary in 2022. This is interesting to conduct research to find out the Implementation of E-SPPT PBB Services at BPPKAD Probolinggo City). The research used is qualitative research, while the method uses descriptive methods. The implementation was carried out open interviews to observe, describe, and analyse the data by collecting data, interview results and others. The results of the research show that E-SPPT PBB in BPPKAD Probolinggo City is in line with the Theory of Public Policy Implementation according to Edward III, including Communication, Resources, Bureaucratic Attitudes, and Bureaucratic Structure. Accompanied by the standardisation of land and building tax (PBB) E-SPPT services that are quite good with Service Procedures, Service Time, Service Fees, Service Products, Infrastructure, and Officer Competence.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

## A. LATAR BELAKANG

Teknologi mengalami perkembangan yang signifikan menjadikan teknologi sebagai komoditas utama bagi masyarakat pada umumnya (Larasati, 2020) (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Fenomena ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Tujuan akhir dari peningkatan pelayanan publik adalah efisiensi dan efektivitas (Iris, 2019). Salah satu strategi untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan melakukan inovasi (Sartika, 2015) (Setijaningrum, 2017).

Inovasi pada pelayanan publik harus dilakukan dengan meningkatkan standar pelayanan (Lestari et al., 2021). Standar pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menetapkan bahwa organisasi sektor publik harus menyediakan kepuasan publik dengan memenuhi mekanisme layanan publik yang meliputi pencapaian standar minimal pelayanan dan standar operasional prosedur. Pemerintahan dalam penyelenggara pelayanan publik wajib memuat layanan yang sesuai dengan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Wahyudianto, 2015) (Iris, 2019). Berinovasi pada layanan publik perlu terus menerus dilakukan untuk capaian efisiensi dan efektivitas pada memberikan layanan yang berkualitas (Firman, 2015) (Putri & Mutiarin, 2018) (Rohayatin et al., 2017).

Salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan melalui inovasi adalah bidang perpajakan di daerah (Septiandika, 2019). Pajak menjadi sumber penerimaan negara utama dan memuat kepentingan dalam pembangunan negara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P-2), Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan E-SPPT (Bestari, 2020). Sebuah penelitian pada akhir tahun 2022 mencoba menarik hubungan antara inovasi, pelayanan publik, dan pajak. Di Kota Surabaya, program E-SPPT juga telah diadopsi pada tahun 2019 (Wahyuni, 2022), memungkinkan masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan secara online dengan penggunaan aplikasi resmi dirilis oleh Pemerintahan Kota Surabaya di website PBB online di laman <http://pbb.bpkpdsurabaya.go.id/>. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan publik seperti E-SPPT, mampu peningkatan dan capaian efisiensi dan efektivitas dalam proses pemungutan pajak serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penyelenggaraan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan anggaran, artinya tiap daerah memiliki hak dalam upaya pungutan biaya pada masyarakat dalam bentuk pajak (Nuryamin, 2016). Pajak menjadi bentuk penerimaan negara dengan unsur potensial serta penerimaan dapat menjadi cerminan kebersamaan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan negara (Akhadi, 2022). Terutama dalam pengelolaan daerah, pemerintah daerah mengelola keuangan daerah guna

peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini tertuang pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jenis Pendapatan Asli Daerah meliputi pajak daerah, pajak retribusi daerah, dan kekayaan daerah yang dikelola dan bersifat resmi (Seran, 2022).

Peningkatan pelayanan publik di setiap wilayah memerlukan pengaturan dan urusan pemerintahan yang efektif (Maryam, 2016). Seperti aspek penting pada birokrasi pemerintahan adalah pengelolaan anggaran, dan tiap daerah memiliki wewenang untuk mengenakan pajak pada masyarakat (Raharja et al., 2017) (Sugiarto & Mutiarin, 2017). Pajak merupakan bentuk penerimaan negara yang sangat berpotensi dan menunjukkan bentuk kebersamaan masyarakat terkait pembiayaan pembangunan negara. Pengelolaan daerah, pemerintah daerah sebagai pengurus tata kelola keuangan daerah untuk peningkatan kesejahteraan, dengan jenis Pendapatan Asli Daerah yang meliputi pajak daerah, pajak retribusi daerah, dan kekayaan daerah yang dikelola secara resmi. Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas implementasi pajak secara umum, masih sedikit penelitian yang secara khusus memfokuskan pada fitur pajak tertentu, seperti Pajak Bumi dan Bangunan. Salah satu inovasi yang cukup signifikan di bidang perpajakan adalah layanan Sistem Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). Pada tahun 2019, Kota Surabaya meresmikan program E-SPPT sebagai sistem yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui aplikasi e-SPPT yang dapat diakses melalui website PBB online (Djolie, 2019). Selain itu, Pemerintah Kabupaten Mojokerto juga menerapkan program E-SPPT dengan tujuan mendukung dan memberikan kemudahan akses masyarakat guna mengetahui pajak terutang tanpa harus hadir ke kantor desa atau Badan Pendapatan Daerah (Wahyuni, 2022). Pemerintah Kabupaten Sumenep juga menerapkan digitalisasi pembayaran pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penerapan E-SPPT PBB. Implementasi tersebut diteliti oleh Zainul Wahid, Salamet (2022) memaparkan Pemerintah Kabupaten Sumenep berupaya meningkatkan sistem pelayanan dan peningkatan kepatuhan bagi wajib pajak dengan inovasi penyampaian dan pelaporan SPPT PBB P-2 secara digital.

Pemerintah Kota Probolinggo juga meluncurkan aplikasi E-SPPT PBB pada peringatan Hari Jadi ke-663 pada tahun 2022, dan terus menggalakkan program tersebut untuk memberikan pengaruh positif pada aktivitas pembangunan daerah melalui pembaharuan sistem Pemerintah Kota Probolinggo. Meskipun demikian, implementasi e-SPPT masih memiliki kelemahan dan kekurangan sehingga perlu dilakukan penelitian mendalam untuk mengevaluasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Probolinggo. Terdapat perbedaan sesudah dan sebelum ada E-SPPT PBB, yaitu:

**Tabel 1.** Perbedaan Sesudah dan Sebelum Ada E-SPPT

**Tabel 1.** Perbedaan Sesudah dan Sebelum Ada E-SPPT

<b>Pembayaran PBB</b>	<b>Proses</b>
Sebelum Ada E-SPPT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. wajib pajak melakukan pendaftaran langsung di Kantor BPPKAD</li> <li>2. Wajib pajak mendaftarkan diri dan melakukan pendataan langsung dengan petugas di kantor.</li> <li>3. Wajib mengisi seluruh biodata diri pada formkertas dengan detail</li> <li>4. Proses manual menginput data dan menindaklanjuti data wajib pajak oleh petugas</li> <li>5. Proses memakan waktu lama</li> <li>6. Pembayaran juga dilakukan secara manual</li> </ol>
Sesudah Ada E-SPPT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak membuka web E-SPPT dan melakukan registrasi secara online.</li> <li>2. Proses registrasi tidak terbatas tempat dan waktu</li> <li>3. Wajib pajak melakukan pengisian data sesuai formulir isian online</li> <li>4. Setelah registrasi berhasil, wajib pajak masuk pada web dengan login User, serta masuk pada akun e-SPPT registrasi mandiri</li> <li>5. Setelah SPPT PBB-P2 terdaftar Klik menu data e-SPPT, Klik Lihat Tagihan untuk melihat dan mendownload Dokumen SPPT PBB-P2 elektronik.</li> <li>6. Pembayaran SPPT PBB-P2 dapat dilakukan secara online</li> </ol>

[Sumber: Diolah Peneliti, 2023]

Sebelum ada E-SPPT PBB, wajib pajak melakukan pendaftaran langsung di Kantor BPPKAD. Wajib pajak mendaftarkan diri dan melakukan pendataan langsung dengan petugas di kantor. Wajib mengisi seluruh biodata diri pada form kertas dengan detail. Setelah pengisian tersebut petugas akan menginput data dan menindaklanjuti data wajib pajak. Biasanya wajib pajak menunggu SPPT dalam beberapa waktu. Pembayaran juga dilakukan secara manual.

Sedangkan pada pelayanan E-SPPT, Wajib Pajak membuka web E-SPPT dan melakukan registrasi secara online. Masyarakat yang membayar pajak tidak harus hadir ke kantor dan bisa melakukan registrasi darimana saja dan setiap waktu. Wajib pajak melakukan pengisian data-data sesuai formulir isian online, seperti diisi data NIK, No HP dan Password. Serta mengetik kode captcha sesuai Gambar Captha dan klik Daftar. Setelah registrasi berhasil, wajib pajak masuk pada web dengan login User, serta masuk pada akun e- SPPT untuk melihat data SPPT PBB-P2, bila masih kosong maka untuk mendaftarkan SPPT PBB-P2 dengan registrasi mandiri, ketik NOP, tahun bayar terakhir untuk verifikasi data. Setelah SPPT PBB-P2 terdaftar Klik menu data e-SPPT, Klik Lihat Tagihan untuk melihat dan mendownload Dokumen SPPT PBB-P2 elektronik. Klik Lihat Pembayaran untuk melihat Pembayaran SPPT PBB-P2 yang telah dilakukan.

Penelitian tentang E-SPPT PBB di Kota Probolinggo menjadi penting dilakukan. Hal ini disebabkan penelitian ini dapat membantu mengetahui implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan

Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dalam menyediakan akses pajak dengan lebih fleksibel bagi masyarakat dalam membayar pajak, serta menilai seberapa efektif penerapan teknologi tersebut dalam mengoptimalkan aktivitas pembangunan daerah sekaligus membantu mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan sistem E-SPPT di Kota Probolinggo, serta memberikan masukan dan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa depan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kebijakan pemerintah dalam menerapkan sistem E-SPPT dan memperbaiki layanan publik di Kota Probolinggo. Hasil riset dapat sebagai dukungan acuan kembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sebagai rujukan bagi penelitian di daerah lain.

Penelitian tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo membantu masyarakat menerima informasi tentang pajak terutang serta teknik tahapan mengurus dan bayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kemungkinan masyarakat masih harus hadir ke kantor Badan Pendapatan Daerah guna mendapatkan informasi penting diperlukan, yang memakan waktu dan biaya. Selain itu, tanpa penelitian, pemerintah juga tidak dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan e-SPPT PBB guna pemenuhan keperluan publik yang semakin detail dan penuh keragaman. Akibatnya, masyarakat sukar mendapat akses pengurusan dan bayar pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan pemerintah tidak dapat meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan pajak, yang dapat mempengaruhi pendapatan daerah dan pembangunan daerah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dari layanan ini. Pemaparan diatas penulis menentukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo)”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sedangkan metodenya menggunakan metode deskriptif. Pelaksanaannya dilakukan wawancara terbuka untuk mengamati, mendeskripsikan, dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, hasil wawancara dan lainnya (Moleong, 2018). Berdasarkan keadaan yang nyata dan disusun berdasarkan fakta yang ada tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo).

Menurut Moleong (2018), fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Penetapan fokus ini dimaksudkan membatasi obyek yang diteliti sehingga

fokus dapat diamati dan dianalisa secara cermat. Penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan e-sppt pajak bumi dan bangunan (PBB) di BPPKAD Kota Probolinggo berdasarkan Teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Edward III, meliputi komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi, dan struktur birokrasi. Teori standar Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di BPPKAD Kota Probolinggo, meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kota Probolinggo, tepatnya di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo, yang terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 19 Kel. Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67211.

Sumber data meliputi, data primer menjadi sumber data secara langsung dengan pemberian informasi data pada perolehan data. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari wawancara kepada subyek yang akan terlibat untuk dapat mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Subyek yang terlibat adalah pihak dari Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo dan masyarakat yang memanfaatkan E-SPPT di Kota Probolinggo. Peneliti juga akan melakukan observasi terhadap kegiatan staf bidang PBB dan BPHTB Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo untuk dapat mendapatkan data yang lebih mendalam terkait pelayanan dengan pemanfaatan E-SPPT. Sumber data sekunder merupakan data dari laporan, buku, arsip, dan perundang-undangan yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian, kegiatan layanan pajak Bumi dan Bangunan. Laporan dan arsip terkait kegiatan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan melalui E-SPPT. Sedangkan buku dan jurnal ilmiah dengan ruang lingkup pelayanan pajak secara digital khususnya pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan E-SPPT.

Teknik analisis data meliputi: Kondensasi Data adalah mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data display (penyajian data) adalah melakukan display data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Disarankan dalam melakukan display data, selain menggunakan teks naratif juga dapat menggunakan grafik, matrik, jejaring kerja dan chart. Penarikan Kesimpulan/ verifikasi adalah menarik simpulan. Data kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus- menerus. Masalah reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul- menyusul.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara terkait implementasi pelayanan e-spptpajak bumi dan bangunan (PBB) di BPPKAD Kota Probolinggo relevan dengan teori implementasi kebijakan publik dan teori standarisasi pelayanan, uraiannya:

### 1. Komunikasi

#### a. Prosedur

Prosedur komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu komunikasi dalam implementasi pelayanan e-SPPT diterapkan dengan koordinasi dengan berbagai pihak. Koordinasi diadakan secara bertahap dan berkala. Khususnya jika terdapat kendala atau aduan tertentu. Komunikasi layanan e-SPPT dengan tim teknis melalui rapat resmi maupun melalui surat menyurat resmi. Penerapan komunikasi layanan e-SPPT terkait tahapan dan rancang bangun sistem e-SPPT di selenggarakan melalui forum resmi seperti rakor setiap periode maupun rapat luar biasa. Komunikasi terkait implementasi layanan e-SPPT pada masyarakat dilakukan secara langsung dan diintegrasikan melalui website BPPKAD Kota Probolinggo.

#### b. Waktu

Waktu komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu kegiatan komunikasi ditempuh dengan waktu relatif fleksibel. Waktu komunikasi ditempuh lebih cepat karena dapat dilakukan secara online. Komunikasi tidak hanya dengan dilakukan saat di kantor tetapi juga melalui daring. Tenggang waktu terkait komunikasi dapat dilakukan melalui lebih cepat. Karena koordinasi melalui aplikasi online baik dalam komunikasi dengan internal maupun dengan masyarakat. Penerapan waktu komunikasi layanan e-SPPT secara internal cukup efektif dan cepat. Sementara komunikasi layanan e-SPPT dengan masyarakat cukup baik tetapi belum ideal dan sempurna, alasannya masyarakat belum memahami penuh terkait e-SPPT.

#### c. Biaya

Biaya komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Pengenaan biaya komunikasi serta terkait implementasi e-SPPT secara keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo. Biaya komunikasi dalam pelayanan E-SPPT lebih terjangkau dan murah. Karena di dominasi dengan laporan dan tindakan secara digital. Penerapan biaya komunikasi layanan e-SPPT difokuskan pada pembenahan dan pendukung kinerja E-SPPT seperti komputer, internet, dan lainnya. biaya komunikasi pada masysrakat tidak dikenai biaya, hanya masyarakat harus mempersiapkan prosesnya secara digital baik adanya alat akses, jaringsn internet yang lancar, dan lainnya.

d. Produk

Produk komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan inovasi layanan terkait pajak PBB secara online, artinya seluruh layanan pajak PBB dapat diurus secara digital. Produk E-SPPT berkaitan dengan keperluan berkas pajak PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk yang dikeluarkan dalam layanan E-SPPT tidak jauh berbeda dengan SPPT PBB manual hanya prosesnya secara digital dan berkasnya dapat diunduh pada website resmi BPPKAD Kota Probolinggo.

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E- Sarana dan Prasarana dalam implementasi layanan e-SPPT terintegrasi dengan sistem Teknologi Informasi (TI) yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang harus ada baik dalam bentuk perangkat keras maupun perangkat lunak. Sarpras pada komunikasi E-SPPT didominasi dengan aplikasi dan pendukungnya. Pada komunikasi internal diperlukan komunikasi yang dapat menghubungkan seluruh aparatur. Secara eksternal ada aplikasi yang menghubungkan dengan masyarakat. Fasilitas yang dibutuhkan dalam komunikasi layanan E- SPPT seperti laptop atau komputer, ponsel, media penyimpanan, kuota atau jaringan internet, aplikasi E-SPPT, dan lainnya.

f. Kompetensi

Kompetensi komunikasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi aparatur dalam implementasi layanan e-SPPT merupakan staf atau karyawan pada BPPKAD Kota Probolinggo dan didukung oleh Tim IT BPPKAD Kota Probolinggo yang memiliki kualifikasi di bidang TIK. Kompetensi yang dimiliki aparatur tidak hanya pandai dalam penguasaan teknologi tetapi juga dalam berkomunikasi baik secara internal dan eksternal. kompetensi komunikasi para aparatur dalam layanan E-SPPT sebenarnya tidak banyak komunikasi dengan masyarakat. Alasannya seluruh intruksi sudah terarah dalam website. Jika ada pertanyaan akan diajukan dalam alur forum digital dan akan dijawab oleh petugas dengan lugas dan santun. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.

## **2. Sumber daya**

### **a. Prosedur**

Prosedur sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur Sumber Daya dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap aparaturnya bekerja sesuai dengan kemampuan dan pembagian kerja disertai dengan pelaksanaan kinerja dengan petunjuk teknis. Tugas aparaturnya sebagai sumber daya manusia diarahkan bekerja sesuai dengan pembagian kerja, khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya. Layanan E-SPPT berusaha menyelaraskan seluruh sumber daya yang ada di BPPKAD, mulai dari sumber daya manusia, modal, sarpras, dan lainnya. Sehingga layanan berjalan dengan optimal.

### **b. Waktu**

Waktu sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Jangka Waktu kinerja aparaturnya sebagai sumber daya manusia dalam implementasi layanan e-SPPT diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). Tenggang waktu sumber daya manusia atau pegawai dalam bekerja menggunakan sumber daya modal dan sumber daya fasilitas ditetapkan dalam SOP. Waktu bekerja dalam pengotimalan sumber daya guna menyelesaikan tugas diberikan kurang dari 24 jam berkas diharuskan selesai. Terutama saat berkas masyarakat sudah lengkap dan jelas. Waktu kerja sudah ada aturan sebelum ada E-SPPT dan setelah ada E-SPPT. Akan tetapi keberadaan E-SPPT menuntut para pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis.

### **c. Biaya**

Biaya sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Layanan e-SPPT tidak dikenakan biaya alias gratis, masyarakat dapat mengakses secara langsung melalui gadget ataupun Komputer serta dapat mendownload dan mencetak secara mandiri atas produk yang disediakan. Biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Penerapan biaya sumber daya ada berbeda sumber, jumlah, dan lainnya. Seperti biaya sumber daya manusia sudah masuk dalam tunjangan kinerja bukan ada tambahan tapi sudah masuk tunjangan sebagai aparaturnya. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaannya sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses

layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan. Biaya pada layanan ini gratis, masyarakat hanya bermodalkan kuota dan ponsel serta biaya cetak mandiri.

d. Produk

Produk sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan merupakan produk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau wajib pajak berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah. Produk sumber daya memang lebih dominan sumber daya fasilitas tetapi tidak terlepas pada sumber daya manusia yang berkompeten. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dan sumber daya manusia yang memberikan layanan digital. produk sumber daya yang dihasilkan adalah sumber daya pada lingkup SPPT PBB yang diterapkan secara digital melalui website resmi dan ditangani langsung oleh aparatur.

e. Sarana prasarana

Sarana prasaran sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana pendukung sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana yang digunakan sumber daya manusia di BPPKAD sudah diusahakan dalam pengadaan. Sarpras sumber daya sebenarnya sudah dari awal memenuhi akan tetapi awal pelaksanaan ditambah dengan sumber daya aplikasi E-SPPT serta sumber daya manusia di sediakan sarana pengembangan kemampuan melalui pengarahan dan diklat. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan prasaran mendukung kinerja layanan digital.

f. Kompetensi

Kompetensi sumber daya dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sumber daya dalam implementasi e-SPPT cukup mendukung dengan adanya tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI. Kompetensi sumber daya manusia sudah diposisikan sesuai kemampuan disertai dengan dukungan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi. Kompetensi tidak hanya diorientasikan pada sumber daya manusia saja. Tetapi juga pada kompetensi pengadaan sarana prasana yang berkualitas. Kompetensi aparatur dalam layanan ESPPT didukung dengan kompetensi fasilitas yang memadai serta kompetensi pihak pendukung lainnya.

### 3. Sikap Birokrasi

#### a. Prosedur

Prosedur sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Sikap birokrasi dalam pelayanan e-SPPT diatur sesuai petunjuk teknis untuk menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan. Sikap birokrasi dalam layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data layanan. Sikap birokrasi tidak hanya tegas dan jelas dalam layanan SPPT PBB tetapi sebagai wujud inovasi dan pelayanan lebih dekat serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kota Probolinggo melalui layanan digitalisasi yaitu E- SPPT.

#### b. Waktu

Waktu sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait kinerja sikap birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Jam kerja dilingkup BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online bisa dilakukan kapan saja oleh masyarakat, akan tetapi luaran layanan dalam bentuk dokumen tetap diurus saat jam dinas. Hal ini untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan hasil layanan. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat peneraan jam dinas. Waktu kerja sudah ada aturan sehingga tidak ada banyak berubah hal ini guna kenyamanan dan kualitas kinerja pegawai yang juga mempengaruhi hasil bagi masyarakat Kota Probolinggo, hanya ada beberapa moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu hanya pada event kota sesekali waktu.

#### c. Biaya

Biaya sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sikap birokrasi sangat tegas dalam layanan e-SPPT tidak ada peneraan biaya bagi masyarakat Kota Probolinggo mengurus SPPT PBB. Biaya akan seluruh tindakan birokrasi sudah tertuang pada penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum.

d. Produk

Produk sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan sikap birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi dan wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan administrasi SPPT PBB. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo. Produk tindakan birokrasi tidak diluar jangkauan dan minim praktik KKN serta berkualitas dikarenakan layanan online lebih cepat dan praktis.

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana pendukung sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sarpras sikap birokrasi dalam layanan E-SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Selain itu faktor kenyamanan akses masyarakat, keamanan data masyarakat, dan kualitas layanan diharapkan pada tingkat maksimal. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Kompetensi sikap birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi sikap birokrasi dalam implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrasi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplikasi E-SPPT. Kompetensi sikap birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Disertai pakem kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, serta pendukung yang pendorong layanan e-SPPT.

#### **4. Struktur birokrasi**

##### **a. Prosedur**

Prosedur struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Prosedur struktur birokrasi telah diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi BPPKAD Kota Probolinggo. Prosedur struktur birokrasi sudah diatur sebelum ada pelaksanaan E-SPPT. Setelah ada E-SPPT penguatan birokrasi berkaitan dengan tim IT yang mumpuni. Terdapat perda dan perwali yang mengatur. Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah. Pada Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo juga memuat bagian-bagian struktural beserta tugasnya. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff administrasi,

##### **b. Waktu**

Waktu struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Waktu terkait struktur birokrasi dalam implementasi layanan e-SPPT diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural.

##### **c. Biaya**

Biaya struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Tidak ada biaya tambahan dalam struktur birokrasi agar tidak ada tambahan biaya dalam implementasi layanan e-SPPT. Biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT. Biaya struktur birokrasi terdata dalam anggaran daerah agar tidak membebani masyarakat Kota Probolinggo..

##### **d. Produk**

Produk struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu E-SPPT merupakan Produk yang ditawarkan berkaitan dengan struktur birokrasi merupakan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah khususnya SPPT PBB. Produk E-SPPT PBB yang dikeluarkan bagi masyarakat Kota Probolinggo bukan bentuk pajak lainnya. Alasannya sudah ada bidang pajak pusat yang bertugas. Struktur Birokrasi di BPPKAD hanya mengurus bentuk produk perpajakan daerah bukan pajak lainnya. Produknya Cetak SPPT

Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk struktural birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB..

e. Sarana prasarana

Sarana prasarana struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E- SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Sarana dan prasarana dalam struktur birokrasi terdata dalam sarpras BPPKAD Kota Probolinggo yang diperkuat adanya sarpras dalam sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diterapkan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah. Sarpras struktur birokrasi dalam layanan E- SPPT lebih didominasi peralatan teknologi yang semakin canggih dan pengamanan data digital agar tidak ada kebocoran data, penyalahgunaan, dan praktik kriminal. Sarpras struktur birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah.

f. Kompetensi

Kompetensi struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kota Probolinggo yaitu Kompetensi struktur birokrasi pada layanan e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E-SPPT dan lainnya sudah melalui penilaian kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi. Kompetensi struktur birokrasi diperkuat dengan kompetensi pengadaan fasilitas, kompetensi aparatur, SOP, landasan hukum, serta pihak lain yang mendukung layanan e-SPPT.

Pemaparan riset tentang implementasi pelayanan E-SPPT PBB di BPPKAD Kota Probolinggo menunjukkan Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan model komunikasi yang diterapkan dengan prosedur dan perencanaan yang terjadwal. Hal ini menunjukkan ada transmisi, agar bentuk keputusan dilaksanakan perlu ada pemahaman dan pedoman dalam pelaksanaan. Selain itu ada bentuk kejelasan komunikasi melalui rapat resmi dan surat resmi. Serta bentuk komunikasi sesuai aturan yang konsisten yakni bertahap dan berkala melalui forum setiap periodik maupun pertemuan luar biasa.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan waktu dalam tindakan komunikasi pelayanan cukup fleksibel. Waktu dalam komunikasi memahami seluruh

putusan dengan relatif cepat. Sehingga pelayanan cepat tanggap dan kondusif. Selain itu ada kejelasan waktu komunikasi, jika memungkinkan akan dilaksanakan dengan penentuan jadwal rapat, jika tidak memungkinkan dapat diatur komunikasi atau rapat daring. Terkait waktu komunikasi layanan dengan konsisten dan komitmen dengan tepat melalui layanan interaktif pada masyarakat meskipun masih dalam perbaikan menuju lebih baik.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan biaya penerapan komunikasi sudah dipahami oleh pembuat kebijakan dengan penganggaran pada APBD bukan di bebaskan pada masyarakat. Hal ini menunjukkan kejelasan biaya dikarenakan seluruh pelayanan melalui online atau digital sehingga relatif murah dibanding biaya pengurusan ke kantor langsung. Bahkan bentuk konsistensi di fokuskan pada perbaikan dan peningkatan pada fasilitas dan pendukung pelayanan digital pada masyarakat.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pemangku kepentingan memahami kebutuhan masyarakat akan pelayanan PPB dengan inovasi secara digital. Ada kejelasan produk pelayanan yang disampaikan pada masyarakat seperti Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Selain itu pelayanan ini tetap konsisten dalam komitmen pelayanan SPPT PBB, seluruh prosesnya tidak berbeda dengan tahapan manual hanya teknik interaksinya lebih modern dengan dukungan digitalisasi.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan penyelenggara pelayanan memahami dan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat terkait SPPT PBB dengan peningkatan fasilitas pelayanan dan menerapkan dukungan website guna penyebaran informasi dan pelayanan digital. Kejelasan fasilitas dan dukungan seperti ada pemanfaatan perangkat keras dan perangkat lunak dalam pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Selain itu menunjukkan komitmen aparatur dalam konsistensi pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui penerapan komunikasi dengan masyarakat secara profesional melalui digitalisasi.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan kemampuan aparatur dalam berkomunikasi dan pelayanan kebutuhan masyarakat, pembuatan kebijakan cakupan dari hasil gagasan dan sesuai data. Kejelasan komunikasi oleh para aparatur didukung dengan kemampuan pegawai dalam komunikasi dan interaksi dengan masyarakat. Konsistensi aparatur dalam pelayanan mengoptimalkan kemampuannya dengan arahan yang tertera pada website, jika masih belum memahami aparatur siap mengarahkan di forum digital. Kompetensi aparatur dalam layanan sudah diadakan pelatihan dan pendidikan sebelumnya. Selalu akan dikembangkan. Penempatan petugas juga disesuaikan dengan pembagian tugas.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ketentuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan informasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pegawai memiliki kewenangan bekerja sesuai dengan kemampuan dan petunjuk teknis. khususnya pada aplikasi E-SPPT bekerja sesuai data yang ada. Selain itu sumber daya manusia juga harus memperhatikan sumber daya pendukung dalam layanan e-SPPT seperti sumber daya modal, fasilitas, dan lainnya.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pelayanan disesuaikan dengan jadwal kerja yang diatur. Seluruhnya memiliki pedoman waktu dari jam dinas pegawai, waktu menyelesaikan tugas, waktu penggunaan fasilitas, dan lainnya. Tuntutan pelayanan E-SPPT oleh pegawai bekerja lebih cepat dikarenakan berkas diurus dengan digital yang dinilai lebih praktis. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan penganggaran yang tepat untuk masyarakat guna menghindari tindak kecurangan oleh pegawai serta harus sesuai dengan aturan dan wewenang. Biaya sumber daya sebenarnya sudah sesuai dengan penganggaran yang telah diajukan dalam anggaran daerah. Biaya sumber daya fasilitas sudah masuk dalam anggaran belanja daerah. Pengadaan sudah di proses pada penganggaran daerah. Sehingga hal ini membuat seluruh proses layanan e-SPPT tidak memuat biaya pelayanan.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan produk pelayanan E-SPPT berkaitan dengan aparatur, informasi, fasilitas, serta kewenangan. Produk yang ditawarkan dalam implementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah yang melibatkan sumber daya fasilitas digital dalam pengurusan dan pengadministrasian. Sumber daya manusia sebagai pemberi layanan sekaligus pengadministrasian bagi masyarakat, serta diikuti dengan wewenang pekerjaan. Bahkan juga ada produk yang berkaitan dengan informasi SPPT PBB.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan seluruh pekerjaan aparatur membutuhkan sarana prasarana. Sarpras untuk sumber daya telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Penggunaan sarpras tersebut dimanfaatkan sesuai kewenangan. Sarpras bagi sumber daya manusia sudah cukup optimal mulai dari sarana perlengkapan, sarana pelatihan, dan prasarana mendukung kinerja layanan digital. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya kompetensi aparatur dalam menjalankan wewenangan dan pemanfaatan fasilitas, serta mampu mengelola informasi tugas. pelayanan E-SPPT dengan didukung tenaga atau aparatur yang memiliki kualifikasi di bidang TI dan menggunakan seluruh sarpras dengan tepat.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya prosedur sebagai pedoman dalam pengangkatan birokrasi dan pengadaan insentif. Pedoman dalam pelayanan e-SPPT sesuai petunjuk teknis dan regulasi termasuk dalam insentif. Sehingga menghindari penyimpangan maupun kelalaian dalam pelayanan. Sikap

birokrasi layanan e-SPPT diorientasikan guna menghindari praktik KKN, diskriminasi, keteledoran, dan kerusakan data.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya jadwal dalam birokrasi. Sehingga akan terdata pelayanan oleh birokrasi dengan jam kerja BPPKAD diberlakukan sesuai jam dinas kantor. Meskipun layanan online dilakukan kapan saja tetapi luaran dokumen tetap diurus saat jam dinas. Waktu sikap birokrasi dapat diorientasikan jam layanan utama saat jam dinas dari pagi hingga sore. Untuk menghindari tindakan penyelewengan di luar jam dinas. Selain itu konsentrasi petugas optimal saat penelesaian jam dinas. Ada moment layanan diberlakukan layanan birokrasi hingga malam. Itu pada event kota sesekali waktu.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan biaya pada sikap birokrasi sesuai dengan anggaran belanja daerah. Penerapan biaya pada seluruh sikap birokrasi tidak ada tambahan biaya apapun, makan layanan E-SPPT masyarakat tidak memuat biaya pelayanan. Biaya seluruhnya sudah dihandle oleh anggaran belanja daerah. Jika masih ada temuan pungutan liar akan diproses hukum. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan produk yang dibutuhkan oleh wajib pajak berkenaan dengan kewajiban perpajakan daerah. Produk E-SPPT PBB sesuai dengan tupoksi san wewenang BPPKAD dalam mengeluarkan layanan jasa dan admintrasi SPPT PBB. mplementasi layanan e-SPPT adalah seluruh produk yang berkaitan dengan SPPT dan perpajakan daerah dengan seluruh kegiatan dirancang, dilaksanakan, diawasi, dan dievaluasi oleh BPPKAD dan didukung Pemda Kota Probolinggo.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan sikap birokrasi telah disiapkan oleh BPPKAD Kota Probolinggo yang terintegrasi dengan sistem teknologi informasi pada BPPKAD Kota Probolinggo. Sarana prasarana sikap birokrasi memang guna layanan SPPT PBB serta tambahan dengan layanan digital melalui E-SPPT. Sikap birokrasi dalam layanan E- SPPT tidak terlepas dari update perangkat keras dan perangkat lunak. Sarpras bagi tindakan birokrasi sesuai dengan regulasi yang ada, SOP, dan penganggaran belanja daerah. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan implementasi e-SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi sikap birokrssi dikuatkan dengan kompetensi keahlian dan standart kualitas peralatan dan aplilasi E-SPPT, serta regulasi Perda nomor 2 tahun 2011, Perwali nomor 175 tahun 2018. Kompetensi tindakan birokrasi didukung dari kualitas fasilitas, kemampuan aparatur, kekuatan SOP, landasan hukum, penganggaran, serta pendukung layanan e-SPPT.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pelayanan dengan prosedur yang harus diterapkan yang tertuang pada SOP dan pembagian tugas dan tanggung jawab. Pelayanan E-SPPT dengan prosedur struktur birokrasi tertuang pada Perda Nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali Nomor 175 Tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Struktur birokrasi sudah jelas guna pelayanan pajak daerah terutama PBB di Kota Probolinggo mulai ketua hingga staff

administrasi. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ada ketentuan dan pembagian kerja sesuai waktu dinas. Ada penerapan Lama jabatan struktur birokrasi relatif cukup lama. Biasanya tertuang pada setiap periode. Struktur birokrasi bertugas sesuai SK berlaku. Struktur birokrasi tidak banyak perubahan setiap periodenya. Jika ada perubahan saat ada SK pindah tugas, kenaikan jabatan, atau SK pergantian struktural.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan ketentuan dalam pembiayaan dan anggaran dalam koordinasi kerja. Biaya pembentuk struktur birokrasi sudah masuk dalam APBD bukan dalam pelayanan E-SPPT. Struktur birokrasi pada BPPKAD sudah sesuai dengan penempatan tugas aparatur. Tambahan terkait IT tidak mempengaruhi biaya layanan E-SPPT. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pengadaan produk E-SPPT tetap sesuai kebijakan dan SOP. Produknya Cetak SPPT Tahun Berjalan, Cetak Salinan SPPT, Cetak Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) serta Cetak Surat Keterangan Lunas PBB. Produk struktural birokrasi sesuai dengan tupoksi BPPKAD khususnya Bidang PBB dan BPHTB.

Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan pengadaan dan pemanfaatan sarana prasarana sesuai SOP dan fregmentasi. Sarana prasarana struktur birokrasi disesuaikan dengan SOP, kebutuhan layanan inovasi E-SPPT yang baru diterapkan, dan disesuaikan dengan kekuatan anggaran daerah. Keterkaitan hasil wawancara dan teori menunjukkan adanya kompetensi pada birokrasi sesuai regulasi serta pembagian tanggung jawab dan tugas. kompetensi struktur birokrasi pada layanan e-SPPT ditempatkan pegawai melalui analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Kompetensi struktur birokrasi mulai dari ketua BPPKAD, ketua bidang PBB dan BPHTB, tim layanan E- SPPT dan lainnya sudah melalui penilaian kinerja dan didukung pelatihan berkala. Kompetensi struktur birokrasi dilandasi oleh regulasi. Seperti Perda nomor 2 tahun 2011 tentang pajak daerah dan Perwali nomor 175 tahun 2018 tentang tata cara pembayaran PBB di Kota Probolinggo. Dilengkapi standarisasi kinerja dari SOP kinerja guna memperkuat kompetensi birokrasi.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan penelitian memaparkan implementasi pelayanan e-spptpajak bumi dan bangunan (PBB) di BPPKAD Kota Probolinggo relevan dengan teori implementasi kebijakan publik dan teori standarisasi pelayanan, uraiannya Prosedur Komunikasi melalui koordinasi dan rapat dengan tim teknis terkait alur dan rancang bangun sistem E-SPPT, waktu komunikasi melalui media sosial ataupun daring, biaya komunikasi e-sppt keseluruhan dibebankan pada APBD Kota Probolinggo, produk Produk layanan e-SPPT adalah PBB daerah, sarana prasarana e- SPPT terintegrasi dengan system TI yang ada pada BPPKAD Kota Probolinggo, dan kompetensi aparatur dalam komunikasi terkait teknologi, pelayanan, pengadministrasian. Selanjutnya, Prosedur Sumber Daya e-SPPT diatur melalui SOP dan regulasi yang

berlaku, jangka Waktu layanan e-SPPT diatur melalui SOP jam dinas, biaya E-SPPT gratis, karena anggaran masuk dalam APBD, produk layanan Berkenaan dengan kewajiban atas pajak daerah, sarana prasarana Terintegasi teknologi informasi, dan kompetensi implementasi e-SPPT mendukung dengan adanya aparatur yang memiliki kemampuan bidang teknologi, pengadministrasian. Berikutnya, Prosedur Sikap birokrasi e-SPPT diatur pada regulasi daerah dan SOP, jangka Waktu tertuang Standar Operasional Prosedur (SOP), biaya digratiskan, seluruhnya ada pada penganggaran APBD, produk sikap birokrasi orientasi pada pajak daerah, sarana prasarana sikap birokrasi terintegasi teknologi informasi di BPPKAD, kompetensi sikap birokrasi dalam implementasi e SPPT sesuai dengan analisa kepegawaian pada BPPKAD Kota Probolinggo. Terakhir, Prosedur struktur birokrasi diatur melalui peraturan walikota Probolinggo tentang Kedudukan dan Struktur Organisasi BPPKAD Kota Probolinggo, jangka Waktu struktu birokrasi tertuang regulasi, biaya mplementasi layanan e- SPPT gratis, produk struktur birokrasi berkaitan dengan layanan pajak daerah, khususnya PBB, sarana prasarana terstruktur dengan teknologi informasi, dan kompetensi struktur birokrasi dengan analisa kepegawaian dan pembagian kerja.

## DAFTAR RUJUKAN

- Akhadi, I. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Terhadap Variabel Pendapatan Perkapita Dan Angka Kemiskinan Sebagai Indikator Kemakmuran Rakyat. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(1).
- Amalia Dinda Bestari. (2020). *Penerapan E-Sppt Pbb Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Djolie, R. R. B. (2019). *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kota Surabaya* [Universitas Bhayangkara Surabaya]. <http://eprints.ubhara.ac.id/543/>
- Firman. (2015). Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Transformative*, 1(2), 134-146.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, oris kianto. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota. *Buletinutama Teknik*, 14(2), 127-135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Iris, N. M. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak daerah Dengan Metode Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi [Universitas Hasanuddin]. In *Molecules*. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65>
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 9-15. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2210>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 1(6).
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nuryamin. (2016). *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makasar*.

Universitas Hasanuddin.

- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 8(1), 1-16.
- Raharja, M., Pratiwi, R. N., & Wachid, A. (2017). Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah ( Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah , Kabupaten Lamongan ). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), Universitas Brawijaya, Malang*, 3(1), 111-117.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22-36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i101.50>
- Sartika, D. (2015). Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi : Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Iii Lembaga Administrasi Negara. *Analisa*, 11(2).
- Septiandika, V. (2019). Kebijakan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Implementasi Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Wilayah Kecamatan Kademangan K. *PUBLICIO (Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial)*, 1(1), 1-9.
- Seran, M. S. B. (2022). Pendapatan Asli Daerah : Suatu analisis efektivitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah Kabupaten Malaka. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(7).
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia*. Airlangga University Press.
- Sugiarto, A., & Mutiarin, D. (2017). Konsistensi Perencanaan Pembangunan Daerah Dengan Anggaran Daerah. *Journal of Governance and Public Policy*, 4(1), 1-38. <https://doi.org/10.18196/jgpp.4170>
- Wahyudianto, H. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 7(4).
- Wahyuni, I. S. (2022). *Implementasi E-SPPT (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Zainul Wahid, Salamet, H. A. (2022). Digitalisasi Pembayaran Pajak Guna Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Sppt Pbb Di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Pembangunan Sumenep*, 1(2), 213-221.