



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

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Dapertemen Ilmu Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Olivia Tyas Ardianti

14010116130093

**DAPERTEMEN ILMU POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

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

Nama Penyusun : Olivia Tyas Ardianti

NIM : 14010116130093

Program Studi : S1/Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 14 September 2020

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admir

NIP. 19690822.199403.1.003



Dekan

Dr. Hardi Warsono, MTP.

NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing:

Wahid Abdulrahman, S.IP., M.Si.

NIP. 198505072014041001

()

Dosen Penguji :

Dra Puji Astuti M.Si

NIP. 196209041987032001

()

Drs. Turtiantoro M.Si.

NIP. 198505072014041001

()

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Olivia Tyas Ardianti
Nomor Induk Mahasiswa : 14010116130093
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya / 22 November 1998
Jurusan / Program Studi : S1 / Ilmu Pemerintahan
Alamat : Jl. Jangli Perbalan Timur IIA/18

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul

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

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah serat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 September 2020
Pembuat Pernyataan,

Olivia Tyas Ardianti
NIM: 14010116130093

MOTTO

*Aku sudah pernah merasakan semua kepahitan dalam hidup
dan yang paling pahit ialah berharap kepada manusia – Ali bin
Abi thalib*

Man Jadda Wajada

So live a life you will remember

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismilahirrahmanirrahim, Hasil karya ini kupersembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia serta rahmat-Nya yang begitu besar. Tanpa berkat dan bimbingan-Nya penelitian ini tidak akan menemui kelancaran
2. Kedua Orang tua tercinta, ibu dan ayah atas segala dukungannya yang tidak pernah berhenti berdoa dan berusaha untuk segala hal yang terbaik dihidupku, im so grateful to have them!!
3. Bapak Ibu guru SD sampai SMA yang memberikan pengalaman dan ilmunya dimasa – masa sekolah dahulu
4. Keluarga besarku, Dwi Cahyo Abimanyu, Sintiya Cahyaningrum, Aziza Nur, Eras Annisa, Indah Puspita Sari yang selalu hadir dalam hidupku, yang mau menerima keadaanku apapun itu
5. Sahabat hidupku Kartika Puspita, Putri Eka, Aldila Latifa Triana, Savira Widya, Khanifatul Mukaromah, Ratih Ayu, Shabrina Thalita, Devi Mutiara, kalian memang luar biasa yang masih bertahan denganku, yang mau menerima keadaanku dan membagikan hidupnya bersamaku hingga tua nanti, Im lucky to have you!!
6. Keluarga KKN TIM II/2019 Kelurahan Kebondalem Dianti, Nabillah, Nadia, Jessy, Salma, Almira, Anita, Akbar, Arief, Gege, Thomas yang sudah mengisi 40 hariku di Pemasang, meskipun kalian menyebalkan tapi kalian mengesankan. Tempatku membuang kegabutan dan kejenuhanku. See u on top!!
7. Temanku Natalia, Anggita, May Hesti, Ade Firli, Caca Monica, Cicik, Ajeng, Febriyani, Shania, Devita, Fitria, Tanyak, Felika, Alvita, Irbah, Adel, Risma, Ana, Nindy, Wahyuningsih, Delila, Sofi, Wahyuset, Utak, Arif, Edy, Pace,

Memet, Aldi, Alam, Ivan, Kimut terimakasih untuk semua tangis canda dan tawanya

8. HMJ Ilmu Pemerintahan 2017 dan 2018 khususnya Halmas dan BPH , yang memberikanku pelajaran hidup kuliah , tempatku mengasah softskill, tempat berbagi pengalaman sedih dan bahagiannya tidak akan pernah kulupakan
9. Teman Soloku Ade, Tanyak, Astik, Anggita, Jihan, dan Dhea tanpa kalian, Soloku biasa saja, kalian mewarnai hari – hariku di Solo.
10. Teman seperjuangan Renanda, Niha, Indah, Fitri, Resti, Khusnul, terimakasih sudah membagi cerita hidup kalian dan berjuang bersama meskipun singkat
11. Keluarga besar Ilmu Pemerintahan UNDIP 2016, untuk semua pengalaman suka duka selama perkuliahan empat tahun ini, semoga dilain waktu dipuncak kesuksesan bisa bertemu lagi.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa dan selalu menyertai penulis sehingga dimudahkan dan dilancarkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Dr. Dra. Rina Martini, M. Si, selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Wijayanto, Ph.D, selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Wahid Abdulrahman, S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi. Terimakasih atas kesediaannya dan kesabarannya meluangkan waktu untuk membimbing saya mulai dari Draf Seminar Proposal, Sidang Skripsi hingga Skripsi yang dibukukan.
6. Bapak Drs. Turtiantoro M.Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan dan sarannya.
7. Dra. Puji Astuti M.Si selaku Dosen Penguji ujian komprehensif serta ujian skripsi. Terimakasih telah memberikan arahan dan nasihat.
8. Segenap Dosen dan civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya yang berharga untuk kedepannya.
9. Informan dalam penelitian ini yang telah membantu penulis selama pengumpulan data penelitian antara lain Bp Budi Martono selaku Sekretaris

Umum BPPKAD Surakarta, Bp Widyanto selaku Kepala Bidang Penagihan BPPKAD Surakarta, Bp Rusta selaku Kepala Bagian Kepegawaian BPPKAD, Ibu Roro Inradi Sarwo Indah selaku Sekretaris Komisi III DPRD Surakarta, Bp Jufans selaku Analis Data dan Informasi Diskominfo SP.

10. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materiil selama proses penyusunan skripsi.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima segala saran dan kritik yang membangun dalam rangka menyempurnakan skripsi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak lainnya.

Semarang, 14 September 2020

Olivia Tyas Ardianti

NIM: 14010116130093

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

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 Pemerintah 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 penggunaanya untuk membayar pajak dimanapun dan kapanpun. Sehingga pemerintah 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***

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penulisan	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Penelitian Terdahulu.....	8
1.6. Landasan Teori	10
1.6.1. Inovasi Pelayanan.....	10
1.6.2. <i>E-Government</i>	17
1.7. Metode Penelitian.....	27
1.7.1. Metode Penulisan	27
1.7.2. Desain Penelitian.....	28
1.7.3. Situs Penelitian.....	29
1.7.4. Subjek Penelitian.....	29
1.7.5. Jenis Data	30
1.7.6. Sumber Data.....	30

1.7.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
1.7.8.	Analisis Data.....	33
1.7.9.	Kualitas Data.....	34
BAB II GAMBARAN UMUM KOTA SURAKARTA DAN BPPKAD		
SURAKARTA		37
2.1.	Profil Kota Surakarta.....	37
2.1.1.	Kondisi Geografis Kota Surakarta	37
2.1.2.	Kondisi Demografis Kota Surakarta.....	39
2.1.3.	Kondisi Perekonomian Kota Surakarta.....	44
2.1.4.	Kondisi Budaya Kota Surakarta.....	47
2.1.5.	Kondisi Pemerintahan Kota Surakarta.....	48
2.1.6.	Kondisi Politik Kota Surakarta	54
2.2.	Profil BPPKAD Kota Surakarta.....	59
2.2.1.	VISI MISI BPPKAD Kota Surakarta.....	59
2.2.2.	Struktur OrganisasiBPKKAD Kota Surakarta.....	61
2.2.3.	Tujuan Dan Sasaran Jangka Menengah Skpd	63
2.2.4.	Tugas Pokok Dan Fungsi Bppkad Kota Surakarta.....	64
2.3.	Landasan Hukum.....	65
BAB III ANALISIS INOVASI PELAYAN PAJAK DAERAH EPPSON (Elektronik		
Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination).....		71
3.1.	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Kota Surakarta.....	72
3.2.	Kondisi Sebelum dan Sesudah Inovasi Pelayanan Pajak Daerah.....	104
BAB IV PENUTUP		113
4.1.	Kesimpulan.....	113
4.2.	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Luas Perkecamatan dan Jarak Kantor Kecamatan ke Kantor Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2019	38
Tabel 2. 2 Jumlah penduduk, laju pertumbuhan, rasio jenis kelamin, dan tingkat kepadatan penduduk Kota Surakarta.....	39
Tabel 2. 3 Statistik Ketenagakerjaan Kota Surakarta.....	41
Tabel 2. 4 Jumlah Pencari Kerja berdasarkan Pendidikan Kota Surakarta.....	41
Tabel 2. 5 Jumlah Pengangguran berdasarkan Pendidikan Kota Surakarta.....	42
Tabel 2. 6 Jumlah Murid, Guru, dan Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan di Kota Surakarta	43
Tabel 2. 7 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kota Surakarta	45
Tabel 2. 8 Realisasi Pendapatan Pemerintah Kota Surakarta menurut jenis Pendapatan	46
Tabel 2. 9 Pembagian Wilayah Administrasi Kota Surakarta Tahun 2019	49
Tabel 2. 10 Jumlah Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Tingkan Pendidikan 2018 dan 2019.....	49
Tabel 2. 11 Jumlah Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Tingkat Kepangkatan 2018 dan 2019.....	50
Tabel 2. 12 Komposisi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Berdasarkan Partai Politik periode 2014 - 2019	57
Tabel 2. 13 Komposisi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Berdasarkan Partai Politik Periode 2019 - 2024	58
Tabel 3. 1 Realisasi Penerimaan Pajak pada Tahun 2016 – 2019.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Surakarta	37
Gambar 2. 2 Lambang Kota Surakarta.....	51
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BPKKAD Kota Surakarta	61
Gambar 3. 1 Aplikasi <i>Solo Destination</i>	75
Gambar 3. 2 Tampilan Home <i>Solo Destination</i>	77
Gambar 3. 3 Tampilan Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi <i>Solo Destination</i>)	82
Gambar 3. 4 Tampilan Pajak Bumi dan Bangunan.....	84
Gambar 3. 5 Informasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	85
Gambar 3. 6 Tampilan Pajak Daerah	86
Gambar 3. 7 Informasi Wajib Pajak Daerah	87
Gambar 3. 8 Panduan Cara Membayar Pajak	88