

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas pemerintah dalam menjamin terciptanya kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagai warga negara, baik itu pelayanan berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif yang harus disediakan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Sampai saat ini pemerintah masih melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, yakni pelayanan publik yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut adalah dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi yang tengah berkembang pesat di tiap sendi kehidupan saat ini. Sebagaimana Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government Indonesia. Dalam InPres tersebut, pemerintah dituntut untuk bisa beradaptasi dengan perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan di tengah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan berupaya penuh untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.¹ Menindaklanjuti hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan PerPres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem

¹Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). PerPres ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik.²

World Bank mendefinisikan E-government sebagai, “*e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*”.³Jika dilihat dari berbagai sudut pandang, ada begitu banyak definisi dari E-government itu sendiri. E-government bukanlah sebuah obat atau jalan pintas menuju pada perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat, atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan dalam waktu singkat, atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan. Namun peran e-government disini adalah sebagai sarana atau alat untuk menuju kepada hal-hal tersebut.

E-government sebagai salah satu bentuk digitalisasi dalam sistem pemerintahan merupakan sebuah inovasi dalam sistem pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi, termasuk dalam pelayanan publik. Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of*

² Bppt.go.id 2019, 25 April. Wujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, BPPT Gelar FGD Implementasi Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018
<https://bppt.go.id/berita-bppt/wujudkan-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-bppt-gelar-fgd-implementasi-peraturan-presiden-no-95-tahun-2018#:~:text=Pemerintah%20telah%20mengeluarkan%20PerPres%20No,dan%20akuntabel%20yang%20berbasis%20elektronik>

diakses pada 26 Februari 2022 pada pukul 02.39 WIB

³Indrajit, Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Offset, Yogyakarta, 2005, hlm. 2

adopter“.⁴Sementara itu, Albury mendefinisikan inovasi sebagai “*new ideas that work*”, yang berarti bahwa inovasi akan selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi sebagai suatu hal yang memiliki sifat kebaruan jugaharus mempunyai nilai manfaat agar sifat baru dari inovasi tersebut memiliki arti yang dapat dipahami oleh semua orang yang menjadi sasaran dari inovasi tersebut.

Saat seluruh bidang pemerintahan melakukan inovasi dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan mendukung penerapan e-government melalui pemanfaatan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak melahirkan suatu inovasi dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual atau MPNG 1 (Modul Penerimaan negara Generasi Satu) yang diatur dalam UU No.28 Tahun 2007 beralih menjadi pembayaran pajak secara elektronik atau online yang disebut dengan e-Billing atau MPNG 2. Kebijakan ini dituangkan dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-05/PJ/2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik yang disebut dengan e-Billing.Sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem Penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh Biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *Billing System*. Yang dimaksud dengan *Billing System*di sini adalah metode pembayaran elektronik dengan menggunakan Kode Billing.Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak.⁵

Dalam rangka menerapkan pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan mendukung inovasi pembayaran pajak secara

⁴ Yogi Suwarno, Inovasi di Sektor Publik, STIA-LAN Press, 2008, hlm.9

⁵Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 05/PJ/2017 Tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik

elektroniksertameningkatkan kualitas pelayanan terhadap para wajib pajak di Sumatera Barat, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat juga mengeluarkan kebijakan tentang pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dituangkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dimana secara garis besar peraturan daerah tersebut berisikan mengenai penetapan rencana induk SPBE dengan berpedoman pada rencana induk SPBE nasional yang tertuang dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun beberapa daerah di Sumatera Barat yang ikut melahirkan inovasi pembayaran pajak berbasis elektronik sebagai salah satu upaya untuk menerapkan SPBE di Sumatera Barat baru dilaksanakan pada tiga kabupaten/kota, yakni Kota Payakumbuh, Kota Padang, dan Kabupaten Pesisir Selatan.⁶

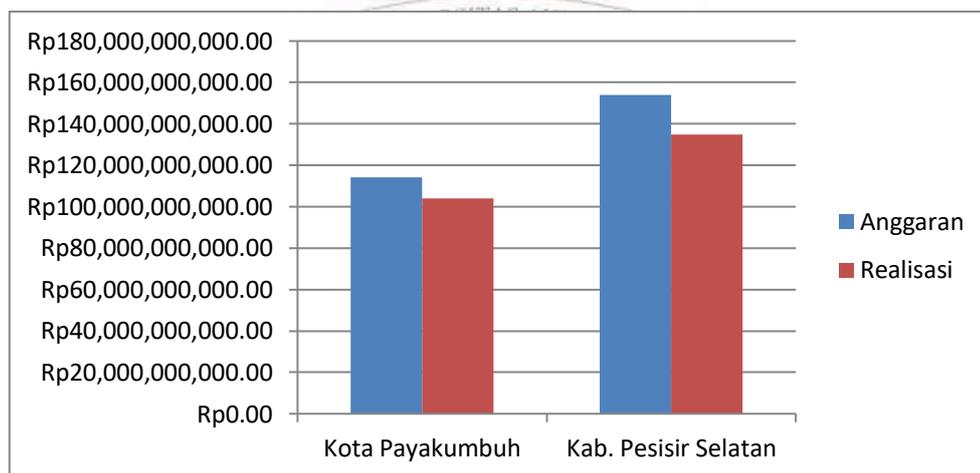
Di Kota Payakumbuh, aplikasi yang digunakan dalam pembayaran pajak secara online dinamakan dengan E-SPTPD, dengan pengaplikasian aplikasi yang dimulai pada tahun 2020. Di Kota Padang, aplikasi yang digunakan dinamakan dengan e-SPPT PBB-P2, dengan pengaplikasian aplikasinya dimulai pada tahun 2021. Sedangkan di Kabupaten Pesisir Selatan sendiri, aplikasi pembayaran pajak berbasis onlinenya dinamakan dengan SIMPADEH, dengan pengaplikasian aplikasi yang dimulai pada tahun 2019. Di antara tiga daerah tersebut, Kabupaten Pesisir Selatan memulai pengaplikasian aplikasi terlebih dahulu yaitu pada tahun 2019.

⁶ [Harianhaluan.com](https://www.harianhaluan.com/sumbar/pr-10209583/tingkatkan-pelayanan-kepada-wajib-pajak-kini-bayar-pajak-di-pessel-bisa-online), diakses pada 24 Maret 2022 pada Pukul 16.52 WIB.
<https://www.harianhaluan.com/sumbar/pr-10209583/tingkatkan-pelayanan-kepada-wajib-pajak-kini-bayar-pajak-di-pessel-bisa-online>

Setahun sebelum pengaplikasian aplikasi e-SPTPD di Kota Payakumbuh yaitu pada tahun 2019, diketahui jumlah realisasi pendapatan asli daerah yang diperoleh Kota Payakumbuh adalah senilai Rp.104 M dari total anggaran Rp. 114 M. Sedangkan untuk daerah Kabupaten Pesisir Selatan, jumlah realisasi pendapatan asli daerah pada tahun 2019 mencapai Rp. 134 M dari total anggaran senilai Rp. 153 M. Perbandingan jumlah penerimaan PAD antara dua daerah tersebut dapat dilihat pada grafik berikut:

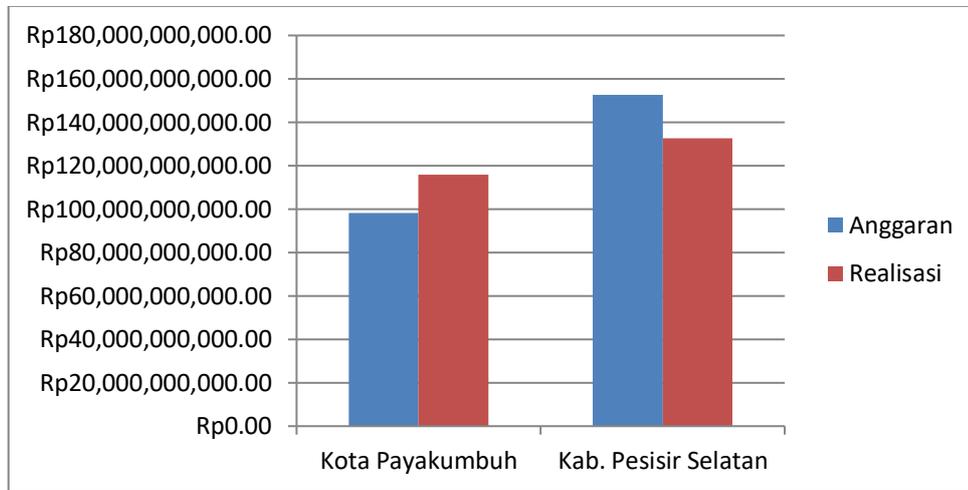
Gambar 1. 1

Data Banding Jumlah PAD Tahun 2019



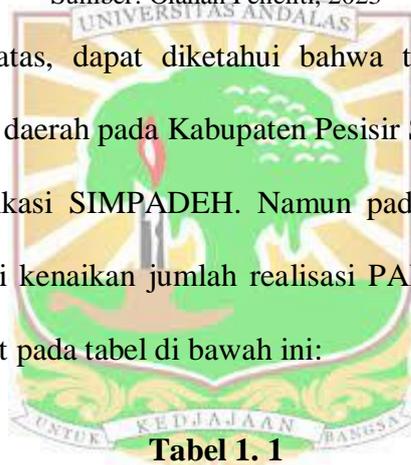
Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Pada tahun 2020, terjadi kenaikan jumlah realisasi pendapatan asli daerah pada Kota Payakumbuh yaitu senilai Rp.115 M, dan pada Kabupaten Pesisir Selatan mencapai Rp.132 M. Perbandingannya dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1. 2**Data Banding Jumlah PAD Tahun 2020**

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dari grafik di atas, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah realisasi pendapatan asli daerah pada Kabupaten Pesisir Selatan di tahun 2020 saat baru diterapkannya aplikasi SIMPADEH. Namun pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2021, terjadi kenaikan jumlah realisasi PAD yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. 1**

Data Jumlah Anggaran dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Pada Tahun 2020 – 2021

Uraian	Anggaran	Realisasi	%
2020	152.636.474.688,00	132.752.560.092,45	86,97
2021	138.018.992.714,00	145.028.893.400,10	105,08

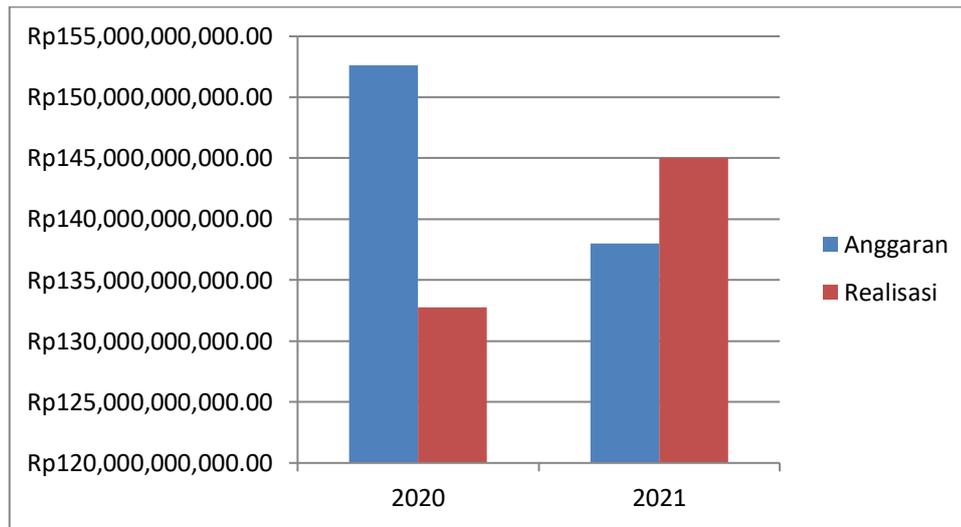
Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah realisasi pendapatan asli daerah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2020 adalah Rp. 132 M dan jumlah realisasi pada tahun 2021 mencapai hingga Rp. 145 M, terjadi

pertambahan realisasi PAD sebanyak Rp. 12 M. Perbandingannya secara grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. 3

Grafik Perbandingan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2020 dan 2021



Sumber: Olahan peneliti, 2023

Untuk target penerimaan PAD Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2020 dianggarkan sebesar Rp. 152 M. Dibandingkan dengan realisasinya yang diterima pada tahun 2020 yaitu sebesar Rp. 132 M, maka dapat dikatakan bahwa penerimaan PAD pada tahun 2020 tidak mencapai target yang telah ditetapkan atau masih berada di bawah target. Sedangkan untuk target PAD Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2021 adalah sebesar Rp. 138 M dengan realisasi penerimaan sebesar Rp. 145 M, maka dapat dikatakan bahwa penerimaan PAD pada tahun 2021 berhasil melebihi target yang telah ditetapkan mencapai 105,08%. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan Analis Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Pajak dan Retribusi Daerah BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan:

“...Anggaran itu maksudnya adalah target penerimaan yang dianggarkan untuk tiap tahun anggaran yang telah ditetapkan. Penentuan anggaran atau target untuk pendapatan pajak dan retribusi daerah itu biasanya disesuaikan berdasarkan Peraturan Daerah, seperti yang sudah dijelaskan dalam Bab II Ekonomi Makro, Kebijakan Keuangan dan Pencapaian Target Kinerja APBD. Dan untuk tahun anggaran 2021, alhamdulillah kita mencapai bahkan melebihi target yang telah ditentukan, mengalami kenaikan realisasi penerimaan PAD sebesar 9,25% dibandingkan tahun sebelumnya (TA 2020)...” (Hasil wawancara dengan Putri Luckita Sari, SE selaku Analis Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Pajak dan Retribusi Daerah BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada Tanggal 19 Desember 2022 pukul 10.15 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan PAD pada tahun 2021 berhasil melebihi target yang telah ditentukan.

Dan jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2020 yaitu Rp. 132 M, realisasi tahun 2021 secara umum mengalami peningkatan sebesar 9,25%. Jika dilihat dari data banding jumlah pendapatan antara dua daerah (Kota Payakumbuh dan Kabupaten Pesisir Selatan) tersebut pada setahun sebelum dan setelah pengaplikasian aplikasi, maka dapat diketahui bahwa Kabupaten Pesisir Selatan mengalami kenaikan jumlah realisasi pendapatan asli daerah yang lebih signifikan.



Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Pesisir Selatan—yang mulai dari tahun 2021 sampai saat ini dikenal dengan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD)—melakukan pengembangan inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak dengan menggunakan teknologi informasi dalam mewujudkan sistem pelayanan penerimaan pajak berbasis online melalui aplikasi SIMPADEH. SIMPADEH adalah aplikasi berbasis website yang dirancang guna membantu wajib pajak dalam melakukan penyeteroran dan pengelolaan pajak daerah berbasis online.

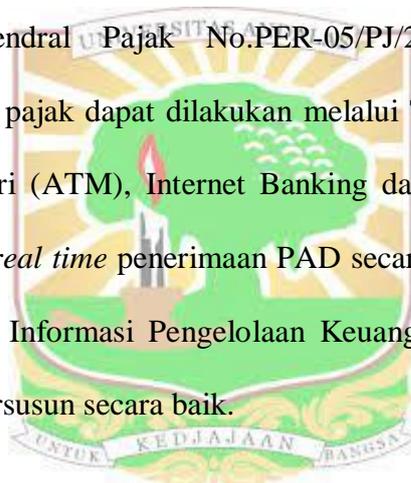
Sebelum adanya aplikasi SIMPADEH, penyetoran pajak masih dilakukan secara manual oleh wajib pajak, dimana wajib pajak dari tiap kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan harus melakukan penyetoran pajak secara langsung ke Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Pesisir Selatanyang terletak di Painan. Berikut wawancara yang peneliti lakukan dengan Kasubid Pengendalian, Evaluasi dan Pengawasan Pendapatan Daerah BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan:

“Kalau pembayaran pajak secara manual itu dulu kita menyebutnya pembayaran tunai. Wajib pajak yang mau membayar pajak bisa langsung membayarnya ke kita (BPKPAD) secara tunai. Dulu kita diperbolehkan menerima langsung pembayaran pajak secara tunai, sekarang sih enggak ya. Sekarang mah wajib pajak yang mau bayar pajak bisa langsung bayar ke bank...” (Hasil wawancara dengan Aprini, SE, selaku Kasubid Pengendalian, Evaluasi dan Pengawasan Pendapatan Daerah BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada tanggal 19 Desember 2022 pukul 10.27 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa untuk pembayaran pajak secara manual harus datang langsung ke kantor BPKPAD, yang mana ini juga akan memakan waktu, tenaga dan biaya yang tidak sedikit mengingat di Kabupaten Pesisir Selatan terdapat cukup banyak kecamatan dan nagari yang terletak jauh dari pusat kota. Selain itu, pembayaran manual tidak dapat dilakukan dalam 24 jam sehingga pelayanan pembayaran pajak secara manual ini masih dinilai kurang efektif. Untuk itu, diperlukan pembaharuan dalam pelayanan pembayaran pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi agar terciptanya pelayanan dalam pembayaran pajak yang lebih prima.

Berbeda halnya dengan penyetoran pajak secara manual, aplikasi SIMPADEH ini berfungsi sebagai pintu akses para wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak daerah secara online. Prinsip kerja dari SIMPADEH ini persis

sama dengan aplikasi E-Billing yang digunakan oleh Dirjen Pajak sebagaimana yang tertera pada Peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-05/PJ/2017. Melalui aplikasi SIMPADEH, setiap wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak cukup membuat kode pembayaran atau kode billing terlebih dahulu pada aplikasi SIMPADEH tersebut saat hendak melakukan pembayaran pajak, kemudian kode tersebut akan terdeteksi pada aplikasi Nagari Cash Management (NCM) Bank Nagari sehingga wajib pajak bisa langsung melakukan pembayaran pajak di Bank Nagari atau ATM Bank Nagari terdekat dengan membawa kode billing yang sudah didapatkan melalui aplikasi SIMPADEH. Sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-05/PJ/2017, bahwa Transaksi Pembayaran/penyetoran pajak dapat dilakukan melalui Teller Bank/Pos Persepsi, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Internet Banking dan EDC.⁷Aplikasi ini bisa memberikan gambaran *real time* penerimaan PAD secara online yang terintegrasi dengan SIPKD (Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah) agar laporan keuangan daerah bisa tersusun secara baik.

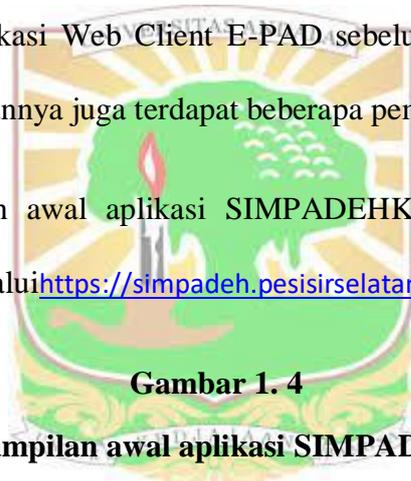


Pada awal perilisannya di Tahun 2019, aplikasi SIMPADEH dikenal dengan nama Web Client E-PAD. Namun setelah dua tahun penerapan aplikasi Web Client E-PAD, diketahui bahwa penggunaan aplikasi hanya terbatas pada pembayaran pajak daerah saja, tidak termasuk pada penerimaan retribusi daerah. Selain itu, aplikasi Web Client E-PAD hanya bisa mengidentifikasi pembayaran yang dilakukan dari Bank Nagari saja dan transaksi yang berasal dari bank lain tidak teridentifikasi sehingga harus dilakukan verifikasi secara manual oleh operator untuk update informasi keuangan daerah. Oleh karena itu, pada

⁷ Ibid, Pasal 3 ayat (1)

pertengahan tahun 2021 dilakukan pengembangan aplikasi oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Pesisir Selatan sehingga terjadi pergantian nama aplikasi dari Web Client E-PAD menjadi SIMPADEH. Pengembangan aplikasi menjadi SIMPADEH ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang sebelumnya hanya melayani pembayaran pajak daerah, namun sekarang juga bisa melayani dalam pembayaran retribusi daerah, sehingga untuk pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah bisa langsung terintegrasi dalam satu aplikasi yaitu SIMPADEH. Dengan kata lain, SIMPADEH adalah versi terbaru dari aplikasi Web Client E-PAD dan terintegrasi dengan aplikasi Web Client E-PAD sebelumnya, yang mana dalam fitur dan cakupan layanannya juga terdapat beberapa pembaharuan.

Berikut tampilan awal aplikasi SIMPADEH Kabupaten Pesisir Selatan yang dapat diakses melalui <https://simpadeh.pesisirselatankab.go.id/login>:



Gambar 1. 4

Tampilan awal aplikasi SIMPADEH

Sumber: <https://simpadeh.pesisirselatankab.go.id/login>

Adapun cakupan layanan yang disediakan oleh BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan dalam aplikasi SIMPADEH meliputi pembayaran Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan, Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), serta Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) dan retribusi pengujian kendaraan bermotor. Seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2

Cakupan layanan yang terdapat pada Aplikasi SIMPADEH

No.	Cakupan Layanan yang Disediakan
1.	Pajak Hotel
2.	Pajak Restoran
3.	Pajak Hiburan
4.	Pajak Reklame
5.	Pajak Penerangan Jalan
6.	Pajak Parkir
7.	Pajak Air Tanah
8.	Pajak Sarang Burung Walet
9.	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
10.	Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
11.	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
12.	Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor

Sumber: <https://simpadeh.pesisirselatankab.go.id/login>

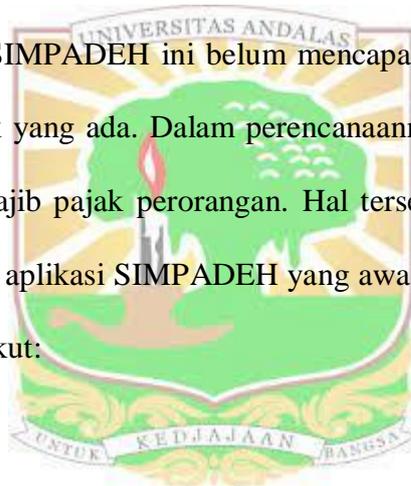
Berikut perbandingan data jumlah seluruh wajib pajak di BPKPAD Kab. Pesisir Selatan dengan jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIMPADEH:

Tabel 1. 3**Jumlah Pengguna (User) Aplikasi SIMPADEH per Tahun 2022**

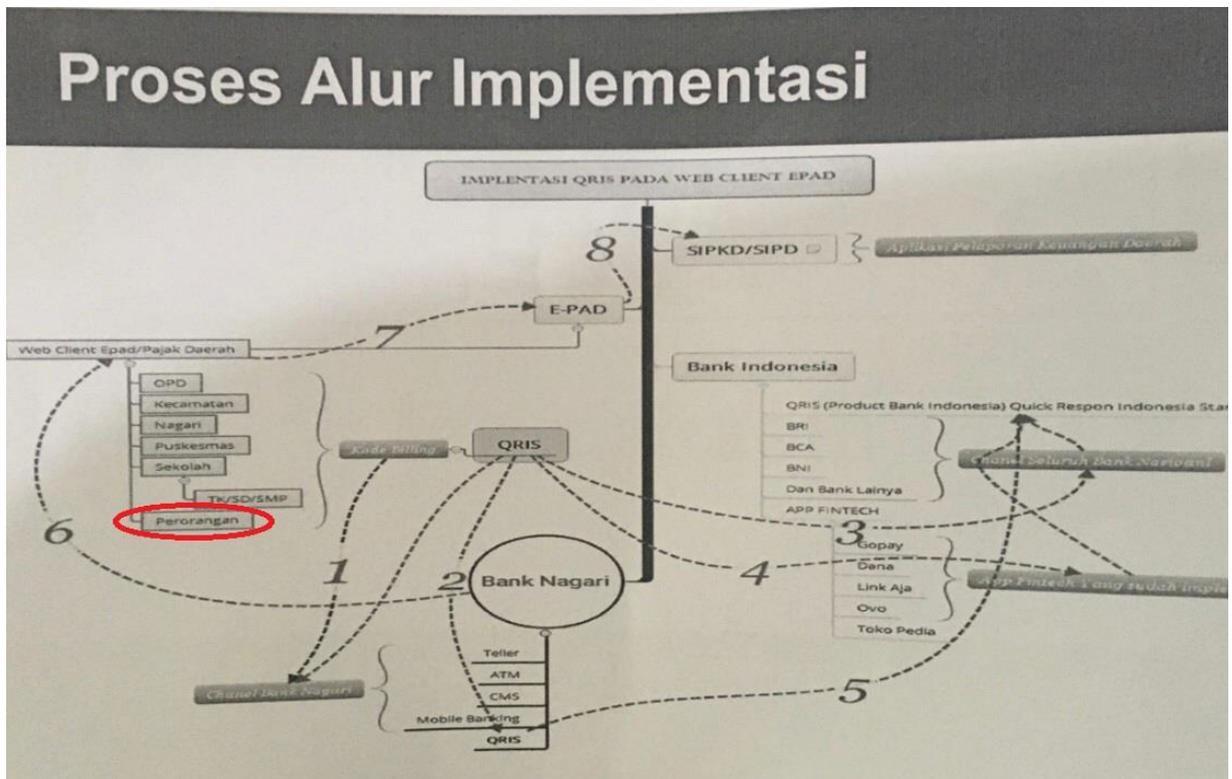
Tahun	Jumlah Seluruh NPWPD Aktif	Jumlah Pengguna SIMPADEH
2022	8.997	2.051

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dari Tabel 1.3 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIMPADEH per tahun 2022 adalah sebanyak 2.051 user/pengguna meliputi 46 Perangkat Daerah, 476 Sekolah, 182 Nagari, dan sisanya adalah badan-badan dari Perseroan Terbatas (PT) dan Commanditaire Vennootschap (CV). Namun juga dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIMPADEH ini belum mencapai keseluruhan dari jumlah keseluruhan wajib pajak yang ada. Dalam perencanaannya, aplikasi SIMPADEH juga ditujukan untuk wajib pajak perorangan. Hal tersebut peneliti temui dalam proposal pengembangan aplikasi SIMPADEH yang awalnya didasari oleh aplikasi Web Client E-PAD berikut:



Gambar 1.5
Sasaran Inovasi



Sumber: Dokumen Proposal Pengembangan Aplikasi SIMPADEH

Dari gambar 1.5 di atas, dapat terlihat bahwa aplikasi SIMPADEH juga ditujukan untuk perorangan. Hal ini dijelaskan langsung oleh Sri Wulan Sari, S.Ak selaku analis aplikasi dan Pengelolaan Data Sistem di BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan:

“Pada awalnya aplikasi ini memang ditujukan untuk wajib pajak perorangan juga. Tapi ternyata terdapat beberapa hal yang menurut kami aplikasi ini masih belum memungkinkan untuk diakses oleh wajib pajak perorangan, sehingga sampai sekarang masih hanya bisa diakses oleh OPD, nagari dan kecamatan, sekolah, serta badan-badan seperti PT dan CV...” (Hasil wawancara dengan Sri Wulan Sari, S.Ak selaku analis aplikasi dan Pengelolaan Data Sistem BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada tanggal 19Desember 2021 pukul 15.00 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam perencanaannya, aplikasi SIMPADEH juga ditujukan untuk wajib pajak

perorangan, namun nyatanya dalam implementasinya pengguna aplikasi hanya digunakan oleh OPD, Sekolah, Nagari, serta PT dan CV hingga mencapai 2.051 user/pengguna dan masih terdapat 6.946 wajib pajak yang belum menggunakan aplikasi, termasuk wajib pajak perorangan. Berdasarkan hal tersebut, maka aplikasi SIMPADEH dalam penggunaannya masih dinilai belum tepat sasaran dan belum sesuai dengan salah satu tujuannya.

Adapun untuk daftar jumlah pengguna per-kecamatanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4

Daftar Jumlah Pengguna Aplikasi SIMPADEH per Kecamatan (meliputi Nagari, Sekolah, OPD) pada Tahun 2022

Kecamatan	Jumlah Pengguna
Silaut	42
Lunang	40
Basa Ampek Balai Tapan	27
Ranah Ampek Hulu Tapan	33
Pancung Soal	39
Airpura	39
Linggo Sari Baganti	47
Ranah Pesisir	35
Lengayang	35
Sutera	56
Batang Kapas	35
IVJurai	135
Bayang	72
IV Nagari Bayang Utara	19
Koto XI Tarusan	81

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Perancangan aplikasi SIMPADEH ini dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Pesisir Selatan dalam mendukung Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang berisikan aturan dimana setiap perangkat daerah diminta untuk turut serta

menyelenggarakan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kewenangannya masing-masing⁸. Diikuti juga dengan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah, yang mana secara tidak langsung menyatakan BPKPAD sebagai aktor inovasi / inovator yang berwenang dalam merumuskan sistem dan prosedur pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah yang berbasis teknologi informasi, menyiapkan sistem dan jaringan teknologi pendapatan daerah terhadap PD, melaksanakan pelayanan dan bimbingan kepada pemakai sistem atau aplikasi pendapatan daerah, menyusun pengolahan data dan sistem informasi pendapatan daerah secara elektronik, mengembangkan sistem informasi pendapatan daerah berbasis teknologi informasi/komputerisasi, serta melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait dalam pengembangan sistem informasi pendapatan daerah⁹—dalam hal ini adalah terkait aplikasi SIMPADEH.

Inovasi sebagai suatu kebaruan yang dirasa baru oleh individu atau masyarakat sehingga terkadang tidak semua dari mereka dapat menerima dan memahami suatu inovasi. Inilah yang menjadi alasan kenapa difusi suatu inovasi menjadi hal yang penting, yaitu karena seringkali terdapat masalah dan kesulitan dalam implementasi suatu inovasi karena sasaran inovasi tidak memahami penggunaan inovasi tersebut meskipun inovasi yang dilahirkan memiliki keuntungan yang jelas. Oleh karena itu, dibutuhkan difusi inovasi dalam

⁸Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 4 Tahun 2020

⁹Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah

menyebarkan atau membaurkan inovasi dalam kehidupan masyarakat agar tercapainya ketersalingpahaman oleh masyarakat mengenai inovasi tersebut.

Menurut Rogers, Difusi Inovasi adalah “proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem sosial.”¹⁰ Jadi, dapat diketahui bahwa dalam proses difusi melibatkan adanya komunikasi yang terjadi antara inovator sebagai pembuat inovasi dan adopter sebagai sasaran inovasi yang akan menerima atau menolak suatu inovasi. Saat suatu inovasi dinilai sebagai inovasi yang bagus namun sasaran inovasi (adopter) masih belum memahami dan mengerti penggunaan atau penerapan inovasi tersebut, itu belum bisa dikatakan sebagai inovasi yang berhasil. Jadi keberhasilan inovasi tidak bisa dipengaruhi hanya dari bagus/baiknya suatu inovasi, melainkan juga dipengaruhi oleh tercapainya sasaran inovasi (adopter) yang dapat memahami dan mengerti penggunaan atau penerapan inovasi sehingga mereka memutuskan untuk menerima inovasi tersebut.

Sesuai pengertian difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, bahwa “difusi inovasi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota suatu sistem sosial”. Maka, terlihat empat elemen utama dalam proses difusi inovasi Rogers meliputi Inovasi, Saluran Komunikasi, Waktu, dan Sistem Sosial.¹¹ Rogers mengemukakan bahwa salah satu hal yang harus dimiliki oleh inovasi adalah adanya kemudahan atau keuntungan relatif bagi masyarakat yang menjadi sasaran inovasi atau masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut. Dalam hal ini, salah satu kemudahan yang diberikandari adanya inovasi aplikasi SIMPADEHini

¹⁰Everett M. Rogers, *Diffusion Of Innovations: Third Edition*, The Free Press NY, 1983, hlm. 5

¹¹ Ibid, hlm. 10

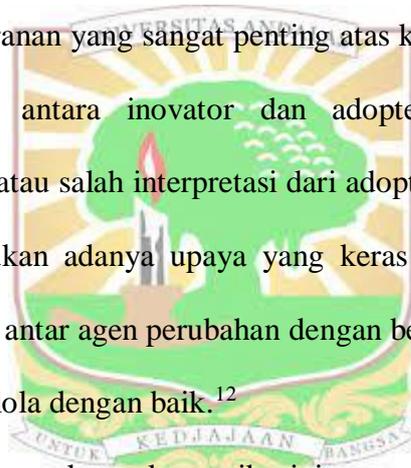
adalah agar dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara self-assessment dengan membuat kode billing melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang ke kantor BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan sehingga dapat memudahkan wajib pajak dari segi waktu, tenaga maupun biaya, terutama terhadap wajib pajak yang berada jauh dari pusat kota. Namun pada kenyataannya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan, peneliti menemukan adanya wajib pajak yang masih datang ke kantor BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan untuk membuat kode billing sebagai syarat dalam proses pembayaran pajak.

Pada era digitalisasi ini, satu-satunya cara atau syarat wajib yang harus dilakukan oleh wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak adalah dengan membuat kode billing. Hal tersebutlah yang menuntut wajib pajak dari berbagai kalangan dan berbagai latar belakang agar dapat beradaptasi dengan prosedur yang ada. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa setiap wajib pajak memiliki latar belakang yang berbeda sehingga masih ada wajib pajak yang tidak menguasai teknologi. Hal inilah yang menjadi alasan keengganan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi SIMPADEH sehingga masih banyaknya wajib pajak yang memilih untuk mewakilkan pembuatan kode billing di aplikasi SIMPADEH kepada petugas pajak sebagai jalan keluar untuk pengurusan perpajakan. Itulah mengapa masih ada wajib pajak yang mendatangi kantor BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan dalam melakukan pembuatan kode billing.

Aplikasi SIMPADEH dirancang agar wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak self-assessment mulai dari proses pembuatan kode billing hingga penyetoran pajak ke bank persepsi. Jadi, semakin banyak wajib pajak

yang menggunakan aplikasi SIMPADEH secara mandiri maka akan semakin tepat sasaran pemerintah dalam penerapan aplikasi SIMPADEH untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak sehingga adanya kepuasan dan manfaat yang dapat diterima langsung oleh wajib pajak sebagai pengguna. Namun masih adanya wajib pajak yang mengandalkan petugas dalam pembuatan kode billing di kantor BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan menandakan masih adanya kejanggalaan dari penerapan aplikasi SIMPADEH ini dalam proses pembayaran pajak.

Komunikasi antara pemrakarsa perubahan (inovator) dengan pihak lain (adopter) memegang peranan yang sangat penting atas keberhasilan suatu inovasi. Lemahnya komunikasi antara inovator dan adopter dapat mengakibatkan rendahnya kepercayaan atau salah interpretasi dari adopter terhadap suatu inovasi. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya yang keras untuk menjamin adanya komunikasi yang efektif antar agen perubahan dengan berbagai pihak lainnya agar suatu inovasi dapat dikelola dengan baik.¹²



Dengan demikian, saluran komunikasi juga menjadi salah satu elemen penting dalam difusi inovasi. Saluran komunikasi dimaknai oleh Rogers sebagai “proses membagikan informasi antara satu dengan yang lain untuk saling memahami”. Atas dasar itu, saluran komunikasi dapat berupa melalui media massa atau secara interpersonal (langsung). Sejauh ini, komunikasi melalui saluran media massa diketahui akan lebih efektif dilakukan daripada saluran interpersonal. Namun dikarenakan masih adanya beberapa daerah di Kabupaten Pesisir Selatan yang belum terjangkau oleh sinyal seluler sehingga kesulitan

¹² Hetifah Sj Sumarto, *Inovasi Partisipasi dan Good Governance*, Yayasan Obor Indonesia, 2003, hlm. 9

dalam mengakses media sosial, tentunya penyebaran inovasi secara langsung juga perlu dilakukan dengan merata.

Dalam rangka mengkomunikasikan hadirnya inovasi dalam pembayaran pajak berbasis online melalui aplikasi SIMPADEH, pihak BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan melakukan sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi SIMPADEH kepada wajib pajak melalui saluran komunikasi berupa media sosial maupun secara interpersonal. Sebagaimana kutipan wawancara peneliti dengan Kasubid Perencanaan dan Kebijakan Pendapatan BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan berikut:

“Untuk sosialisasi aplikasi SIMPADEH ini kami sudah pernah lakukan lewat radio dan kalau untuk melalui media sosial itu kami menggunakan YouTube. Sementara untuk sosialisasi secara langsung kami juga sudah pernah mensosialisasikannya beberapa kali, namun tidak secara berkala. Untuk saat ini, sosialisasi secara langsung hanya kami lakukan dari mulut ke mulut antara petugas dengan wajib pajak yang mendatangi kantor...” (Wawancara dengan Mira Hersanti, SE, M.M sebagai Kasi Sub Bidang Perencanaan dan Kebijakan Pendapatan BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada Tanggal 21 Desember 2022 Pukul 09.50 WIB).

Dari wawancara di atas, dapat diketahui bahwa sebagai upaya difusi inovasi aplikasi SIMPADEH, BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan telah melakukan beberapa sosialisasi terkait penggunaan aplikasi kepada wajib pajak baik itu melalui saluran komunikasi media massa maupun secara langsung. Namun sosialisasi secara langsung hanya dilakukan beberapa kali dan tidak secara berkala. Sementara itu untuk sosialisasi melalui saluran media massa hanya dilakukan melalui saluran Radio dan YouTube, sehingga dapat diketahui bahwa BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan masih belum cukup memanfaatkan media

massa lainnya yang ada seperti koran dan majalah serta media sosial lainnya seperti facebook dan instagram.

Jangka waktu dalam difusi inovasi menurut Rogers didefinisikan sebagai proses dalam pengambilan keputusan inovasi. Penerapan aplikasi SIMPADEH ini sudah dilakukan dari awal rilis pada tahun 2019 dan masih berjalan hingga saat ini disertai dengan perkembangan aplikasinya. Berikut wawancara peneliti dengan Kasubid Perencanaan dan Kebijakan Pendapatan mengenai hal tersebut:

“..Aplikasi Web Client ini dulu kita rilis pada tahun 2019 pas masih sebagai BAPENDA. Terus tahun 2021 BAPENDA berubah fungsi jadi BPKPAD sehingga sekarang Web Client itu dipegang BPKPAD sesuai dengan salah satu wewenang BPKPAD berdasarkan Perbup Nomor 131 Tahun 2021 yaitu mengembangkan sistem informasi pendapatan daerah yang berbasis teknologi informasi. Meskipun aplikasi ini sudah ada dari Tahun 2019, namun untuk pengembangan aplikasinya masih kita lakukan sampai sekarang, hingga dikenal sebagai SIMPADEH” (Hasil wawancara dengan Mira Hersanti, SE, M.M sebagai Kasi Sub Bidang Perencanaan dan Kebijakan Pendapatan BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada Tanggal 21 Desember 2022 pukul 10.05 WIB)

Sementara itu, pada variabel sistem sosial Rogers mendefinisikannya sebagai seperangkat unit yang saling terkait dan terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Adapun unit tersebut dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, dan/atau subsistem. Dalam hal ini yang menjadi unit sistem sosialnya selain wajib pajak sebagai pengguna, juga disertai dengan campur tangan pihak Bank Nagari Cabang Painan yang ditunjuk sebagai Bank Persepsi dalam pembayaran pajak. Hal tersebut dibuktikan oleh gambar di bawah ini:

Gambar 1. 6
Kerja Sama Kab. Pesisir Selatan dan Bank Nagari dalam Peluncuran
Aplikasi SIMPADEH



Sumber: infopublik.id

Selain dengan Bank Nagari Cabang Painan, BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan juga berkoordinasi dengan pihak CV. Orbit Technology yang menjadi mitra BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan dalam perancangan dan pengembangan aplikasi. Hal ini juga disampaikan oleh Melietriyeni, SE selaku salah satu perwakilan dari BPKPAD yang bertanggungjawab dalam kerjasama tersebut:

“Dalam perancangan aplikasi ini kami bekerjasama dengan CV. Orbit Technology selaku perusahaan yang bergerak di bidang software dan pengembangan situs sistem informasi. Kami sudah membicarakan ini dengan pihak CV. Orbit Technology itu dari tahun 2017...” (Hasil wawancara dengan Melietriyeni, SE selaku Analis Keuangan Pusat dan Daerah BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan pada tanggal 19 Desember 2022 pukul 11.29 WIB)

Dilihat dari kondisi geografisnya, Kabupaten Pesisir Selatan merupakan daerah terpanjang di Sumatera Barat yang terdiri dari 15 kecamatan dan 182 nagari dengan luas wilayah keseluruhannya mencapai 6.049,33 km² serta jumlah populasi yang tidak sedikit. Selain karena masih adanya wajib pajak yang tidak menguasai teknologi, fenomena masih seringnya wajib pajak yang memilih untuk

mewakili pembuatan kode billing di aplikasi SIMPADEH kepada petugas pajak di kantor BPKPAD Kab. Pesisir Selatan juga disebabkan karena adanya beberapa daerah di Kab. Pesisir Selatan yang masih belum terjangkau oleh sinyal seluler sehingga wajib pajak kesulitan dalam mengakses teknologi, entah itu untuk menggunakan aplikasi maupun untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi aplikasi tersebut. Aksesibilitas jaringan komunikasi seluler di era digital ini dapat mempengaruhi bagaimana proses difusi inovasi yang dilakukan karena tiap daerah memiliki tingkat aksesibilitas jaringan komunikasi seluler yang berbeda. Tingkat aksesibilitas jaringan yang berbeda per kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilihat dari keberadaan sinyal selulernya berikut:

Gambar 1. 7
Jumlah Menara Telekomunikasi Per Kecamatan di Kab. Pesisir Selatan per 2021

Perusahaan Menara Telekomunikasi Telecommunications Tower Company						Perusahaan Menara Telekomunikasi Telecommunications Tower Company					
Kecamatan Subdistrict	PT. Telekomu nikasi Seluler, Tbk	PT. Indosat	PT. Daya Mitra Telekomu nikasi	PT. Tower Bersama Group	Centratama	Kecamatan Subdistrict	PT. Corona Telecommu- nication Service	PT. Solusi Tunas Pratama	PT. XL Axiata	PT. Protelindo	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1 Silaut	2	-	3	-	1	1 Silaut	-	1	-	-	7
2 Lunang	2	-	3	1	-	2 Lunang	-	-	-	1	7
3 Basa Ampek Balai Tapan	1	-	1	2	-	3 Basa Ampek Balai Tapan	-	-	-	1	5
4 Ranah Ampek Hulu Tapan	-	-	-	2	-	4 Ranah Ampek Hulu Tapan	-	-	-	1	3
5 Pancung Soal	4	-	5	-	-	5 Pancung Soal	-	1	-	2	12
6 Airpura	-	-	1	1	-	6 Airpura	-	-	-	2	4
7 Linggo Sari Baganti	2	-	3	3	1	7 Linggo Sari Baganti	-	1	-	2	12
8 Ranah Pesisir	3	-	4	2	1	8 Ranah Pesisir	-	1	-	2	13
9 Lengayang	5	-	6	2	1	9 Lengayang	-	-	-	5	19
10 Sutura	2	-	7	2	1	10 Sutura	-	-	-	3	15
11 Batang Kapas	3	-	7	1	2	11 Batang Kapas	-	-	1	1	15
12 IV Jurai	3	-	9	4	3	12 IV Jurai	-	-	-	6	25
13 Bayang	2	-	1	2	3	13 Bayang	-	1	-	2	11
14 IV Nagari Bayang Utara	3	-	-	-	-	14 IV Nagari Bayang Utara	-	-	-	-	3
15 Koto XI Tarusan	4	-	12	3	1	15 Koto XI Tarusan	-	2	-	6	28
Jumlah / Total	36	-	62	25	14	Jumlah / Total	-	7	1	34	179

Sumber: Kab. Pesisir Selatan dalam Angka 2022

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa sudah terdapat 179 menara telekomunikasi yang tersebar di 15 kecamatan di Kab. Pesisir Selatan, yang mana jumlah menara telekomunikasi terbanyak terdapat di Kecamatan Koto XI Tarusan dan jumlah menara telekomunikasi paling sedikit terdapat di Kecamatan Ranah Ampek Hulu Tapan dan Kecamatan IV Nagari Bayang Utara. Sementara itu, juga terdapat beberapa daerah yang masih belum terjangkau dengan sinyal seluler, diantaranya adalah:

Tabel 1. 5

Jumlah Nagari dan Kampung Tanpa Sinyal Seluler Per Kecamatan di Kab.

Kecamatan	Jumlah Nagari	Jumlah Kampung
Silaut	2	4
Lunang	1	1
Basa Ampek Balai Tapan	-	-
Ranah Ampek Hulu Tapan	1	2
Pancung Soal	-	-
Airpura	3	5
Linggo Sari Baganti	2	2
Ranah Pesisir	3	3
Lengayang	1	2
Sutera	3	6
Batang Kapas	1	1
IV Jurai	-	-
Bayang	-	-
IV Nagari Bayang Utara	4	10
Koto XI Tarusan	1	1
JUMLAH	22	37

Sumber: Olahan Peneliti 2022, Berdasarkan BPS Kab. Pesisir Selatan dalam Angka 2022

Dari tabel 1.5 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 22 Nagari dan 37 Kampung di 11 Kecamatan di Kab. Pesisir Selatan yang masih belum terjangkau dengan sinyal seluler, dengan yang paling banyak terdapat pada Kecamatan IV Nagari Bayang Utara, sedangkan nagari dan kampung tanpa sinyal seluler yang

paling sedikit terdapat pada Kecamatan Lunang, Batang Kapas dan Koto XI Tarusan.

Dilihat dari kondisi geografis dengan tingkat aksesibilitas jaringan yang masih belum merata di Kabupaten Pesisir Selatan, tentu saja perlu dilakukan difusi inovasi terkait aplikasi SIMPADEH dengan saksama agar terlaksananya pemerataan informasi hingga ke daerah yang masih belum terjangkau akses sinyal seluler dan tercapainya sasaran inovasi sehingga tujuan dari dibentuknya aplikasi SIMPADEH sebagai inovasi pembayaran pajak secara online dalam mewujudkan pelayanan pajak yang prima dapat terwujud. Oleh karena itu, sangat diperlukan proses difusi inovasi yang cakup dalam menyebarkan inovasi kepada sasaran inovasi, baik itu secara interpersonal maupun media massa.

Atas beberapa hal di atas, penulis tertarik untuk memilih daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebagai lokus penelitian ini. Selain itu, untuk setingkat kabupaten, baru Pesisir Selatan yang menerapkan sistem ini. Seringkali daerah kabupaten dianggap sebagai daerah tertinggal dibandingkan Kota. Namun Kabupaten Pesisir Selatan mengejar ketertinggalan tersebut dalam digitalisasi pelayanan pajak (berbasis online), yang juga diikuti dengan kenaikan jumlah realisasi pendapatan asli daerahnya yang signifikan setelah pengaplikasian aplikasi SIMPADEH.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti difusi inovasi yang dilakukan oleh BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan dalam penerapan aplikasi SIMPADEH di Kabupaten Pesisir Selatan. Penting dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan dalam melakukan difusi inovasi aplikasi SIMPADEH sebagai sebuah inovasi dalam

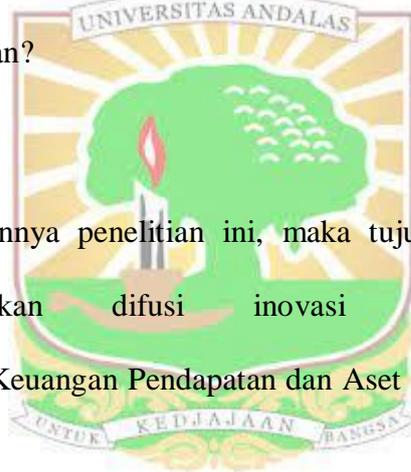
pelayanan penerimaan pajak berbasis online untuk mempermudah wajib pajak di Kabupaten Pesisir Selatan dalam melakukan pembayaran pajak kapan pun dan dimana pun, dengan judul penelitian “Difusi Inovasi Aplikasi SIMPADEH oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Pesisir Selatan”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana difusi inovasi dalam penerapan aplikasi SIMPADEH oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Pesisir Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan difusi inovasi aplikasi SIMPADEH oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.



1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai difusi inovasi dalam penerapan aplikasi SIMPADEH sebagai sebuah inovasi dalam pelayanan penerimaan pajak berbasis online di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Pesisir Selatan

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini adalah kesempatan untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik terutama tentang pentingnya difusi inovasi dalam penerapan aplikasi elektronik di pelayanan publik serta sebagai syarat dalam pengajuan judul proposal dan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan pada studi yang membahas difusi inovasi penerapan aplikasi dalam pelayanan publik oleh organisasi pemerintahan.

