

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai inovasi layanan pajak daerah melalui WIZZTARA pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi ini secara umum berjalan efektif dan diterima secara positif oleh wajib pajak, meskipun masih menyisakan sejumlah tantangan yang perlu ditindaklanjuti. Simpulan berikut disusun berdasarkan kelima atribut difusi inovasi Rogers (2003) yang menjadi fokus penelitian, sekaligus menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana inovasi layanan pajak daerah melalui WIZZTARA diterapkan.

1. Berdasarkan aspek Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), inovasi WIZZTARA memberikan keunggulan relatif yang nyata dibandingkan layanan konvensional, ditunjukkan oleh efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan kenyamanan proses konsultasi. Keunggulan ini belum dirasakan merata pada seluruh tahapan pelayanan, karena proses negosiasi dan verifikasi nilai pajak pada kasus tertentu masih memerlukan waktu relatif lama.
2. Berdasarkan aspek Kesesuaian (*Compatibility*) WIZZTARA menunjukkan kesesuaian yang tinggi terhadap kebiasaan dan kebutuhan wajib pajak, terutama melalui pemanfaatan WhatsApp sebagai media komunikasi yang sudah familiar bagi masyarakat serta integrasinya dengan sistem pelayanan digital Bapenda yang telah berjalan.

3. Berdasarkan aspek Kerumitan (*Complexity*), prosedur WIZZTARA tergolong sederhana karena hanya mengandalkan fitur percakapan WhatsApp. Kerumitan tetap ditemukan pada faktor nonteknologi, yaitu beban kerja petugas yang melayani kanal WhatsApp dan loket tatap muka secara bersamaan, serta kesenjangan literasi digital pada sebagian wajib pajak lanjut usia.
4. Berdasarkan aspek Kemungkinan diuji coba (*Trialability*) WIZZTARA memiliki tingkat kemungkinan diuji coba yang baik, didukung oleh sosialisasi melalui berbagai kanal dan ketersediaan pendampingan petugas yang memudahkan wajib pajak mencoba layanan ini sejak awal.
5. Berdasarkan aspek Keteramatan hasil (*Observability*), manfaat WIZZTARA dapat diamati secara nyata melalui peningkatan volume konsultasi dan respons positif wajib pajak. Peningkatan volume tersebut diiringi penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025 (dari 94,05 menjadi 89,04), yang menjadi indikasi awal perlunya penyesuaian kapasitas layanan ke depan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun maupun dapat dijadikan masukan, yaitu:

1. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, diharapkan dapat terus mengembangkan WIZZTARA agar keunggulannya dirasakan secara merata di seluruh tahapan pelayanan. Peneliti merekomendasikan

penambahan kapasitas petugas atau pengaturan jadwal kerja pada jam dengan volume konsultasi tinggi, penyusunan standar waktu penyelesaian yang lebih terukur khususnya pada tahap negosiasi dan verifikasi nilai pajak, serta penyediaan opsi pendampingan jarak jauh seperti panduan video atau layanan panggilan suara/video bagi wajib pajak yang tidak dapat hadir langsung ke kantor. Langkah-langkah ini diharapkan menjadi solusi agar layanan WIZZTARA tetap responsif seiring meningkatnya animo masyarakat.

2. Bagi pengelola dan petugas pelaksana WIZZTARA, diharapkan dapat merancang program sosialisasi dan pendampingan yang lebih inklusif, khususnya bagi wajib pajak lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan literasi digital, misalnya melalui kerja sama dengan perangkat desa/kelurahan atau pendampingan keluarga. Variasi format konten serta peningkatan frekuensi publikasi pada media sosial resmi juga perlu dilakukan sebagai solusi agar informasi mengenai WIZZTARA dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak dari berbagai kalangan usia dan latar belakang.
3. Bagi wajib pajak Kabupaten Bojonegoro, diharapkan dapat lebih memanfaatkan layanan WIZZTARA secara aktif dalam memenuhi kebutuhan administrasi perpajakan, serta turut memberikan masukan atau kritik yang membangun kepada petugas apabila menemui kendala selama proses pelayanan, sehingga Bapenda dapat terus menyempurnakan kualitas layanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-method untuk mengukur secara terukur hubungan antara kepuasan dan kepercayaan wajib pajak terhadap WIZZTARA dengan tingkat kepatuhan serta penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara agregat. Peneliti selanjutnya juga disarankan memperluas objek penelitian pada instansi pemerintah daerah lain yang menerapkan inovasi pelayanan pajak berbasis digital serupa, serta mendalami aspek complexity dari sisi kapasitas kelembagaan dan beban kerja petugas, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan teori difusi inovasi pada layanan publik digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

Creswell, J. W., *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, SAGE Publications, Thousand Oaks, 2018.

Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldaña, J., *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edisi Ketiga, SAGE Publications, Thousand Oaks, 2014.

Rogers, E. M., *Diffusion of Innovations*, Edisi Kelima, Free Press, New York, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Pertama, Alfabeta, Bandung, 2023.

Jurnal-Jurnal:

Abrori, A., Purwohedi, U., & Yusuf, M. (2024). Digital Transformation In The Local Tax System. *Jurnal Bina Praja*, 16(3), 687–701.

Afriani, V., Dewi, R. C., & Saputra, D. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222.
<https://doi.org/10.35134/jbeupiypk.v7i2.142.218>

Anggitlistio, D. B., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Difusi Inovasi Si D’nOK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Semarang. *Jurnal Of Management & Public Policy*, 12(03), 851–868.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39992>

Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2021). Analisis Studi Komparasi Pelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Jurnal Transformasi Administrasi Publik*, 11(2), 109–122.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56196/jta.v11i02.192>

Barraq, H., Fatah, Z., Dwijokusilo, K., & Widyawati. (2025). Inovasi Digitalisasi

- Pajak Daerah Melalui Pengembangan Aplikasi PAKINTA oleh Dinas Pendapatan Kota Makassar untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Helmi. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 7(2), 162–182.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37849/mici.v7i2.465>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia Building Innovative and Efficient Public Services in The Digital Age In Indonesia. *Jurnal Palangga Praja*, 5(1).
- Dermawan, A. S., Ferinia, R., & Karundeng, M. L. (2025). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak 1. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 155–168.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1307>
- Farhan, A. (2023). Public Service Innovations In Indonesia Local. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(3), 111–123.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Febrianti, S. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Publika*, 10(106), 3.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p739-752>
- Finanda, A. S., & Fira, J. (2024). Public Inspiration : Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78> Abstract Quality
- Habiburahman, F., Darwati, Yulianti, & Sopandi, E. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran PBB-P2 di Bandung The Impact of Tax Services and Awareness on Taxpayer Compliance in Bandung ' s PBB-P2 Payments. *Indonesia Accounting Literacy Journal*, 5(3), 314–324.
- Harun, D. N. A., Rares, J. J., & Mambo, R. (2022). Inovasi Dalam Pelayanan Publik

- (Studi Pada Sistem Layanan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 10–17.
- Hidayat, T., & Kurniawan, D. (2024). Implementasi e-government dalam pelayanan pajak daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 33–47. <https://scholar.google.com>
- Iskandar, A. (2025). Public Service Innovation In The Smart Governance Era: Strategies To Increase Tansparency And Accountability In Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(1), 129–145. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v11i1.62484>
- Jayanti, E., Napitupulu, B., & Hanoselina, Y. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Smart Tax Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(3), 505–521. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpp.v10i3.5589>
- Judijanto, L., & Al-Amin. (2026). Tranformasi Digital dalam Administrasi Pajak Daerah: Analisis Efisiensi Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 59–67.
- Kardiat, Y. (2022). Inovasi Administrasi Publik. *Jurnal Pallangga Praja*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3067>
- Komalasari, R., Nurhayati, & Mustafa, C. (2021). Meningkatkan Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 20–27. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v1i1.29>
- Kusbandiyah, A., Purnadi, & Pratama, B. C. (2022). Dampak Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto. 22(2), 1104–1118. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/3658>
- Mutiarin, D., Khaerah, N., Nyssa, A. V. I., & Nasrulhaq. (2024). E-Government Development: Catalysing Agile Governance Transformation in Indonesia. *Journalmof Contemporary Governance and Public Policy*, 5(1), 87–110.

- Natika, L. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Studi Kasus Di Kabupaten Subang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi.*, 7(1), 59–65.
- Nazar, M., Rahmadanita, A., & Kusmana, D. (2025). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal Whatsapp . Pesurungan Lor mengimplementasikan inovasi pelayanan publik melalui publik yang sedang berada diluar kota , tidak perlu datang langsung. *Jurnal Media Birokrasi*, 7(1), 52–67
- Ratna, I., & Ahdi, W. Y. (2024). Inovasi pelayanan dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui smart tax pada badan pendapatan daerah kota pekanbaru. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(2), 128–137.
- Resdiana, E., & Zainab. (2023). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Inovasi Layanan Pajak Daerah Dengan Sistem E-Billing. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien* Prenduan, 3(1), 27–40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.28944/masyrif.v3i1.649>
- Riksfardini, M., Sagara, B., & Farah Shafira Firmanto, N. H. (2023). Inovasi Layanan Pajak Berbasis E-Government melalui Penggunaan E-Filling Dalam Peningkatan Kualitas layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 35–44.
- Tasyah, A., Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Chesilia, P. (2021). Best Practice Kebijakan E-government dalam Mengimplementasikan Pelayanan Publik di Era New Normal (Best Practice of E-Government Policies in Implementing Public Services in The New Normal era). 1(1), 21–33.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.163>
- Wati, E. R. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing , Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Cultural Accounting and Auditing*, 1(2), 179–190.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i2.4266>

Peraturan-Peraturan

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 2009.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 2014.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 2022.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah*, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 2017.

Sekretariat Negara Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*, Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta, 2018.

Sekretariat Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2023.

Sekretariat Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 29 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2024.

Sekretariat Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 73 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro*, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2025.

Dokumen-Dokumen:

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Alur Layanan WIZZTARA*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Indeks Kepuasan Masyarakat*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Jumlah Konsultasi Wajib Pajak*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Penghematan Biaya per Wajib Pajak*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Perbandingan Waktu Pelayanan Offline dan Pelayanan WIZZTARA*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Tata Cara Menerima Konsultasi Layanan*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026.

Website:

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, *Pajak Online Kabupaten Bojonegoro*, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026. <https://pajakonlinebojonegorokab.id/>.

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, *Terus Berinovasi untuk Peningkatan Layanan Publik, Bapenda Bojonegoro Raih 4 Penghargaan Selama 2025*, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, Bojonegoro, 2026. <https://bojonegorokab.go.id/berita/9082/terus-berinovasi-untuk-peningkatan-layanan-publik-bapenda-bojonegoro-raih-4-penghargaan-selama-2025>.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, Sosialisasi WIZZTARA, Instagram, Bojonegoro, 2026. <https://www.instagram.com/reel/DMwM0rRzWow/>.