

STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) MELALUI E-SPTPD (SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK) DI KOTA SURABAYA

Cheryll Nandissya Aulya Putri¹, Arinda Qomarin Almuqita²,
Eva Hany Fanida³, Revienda Anita Fitrie⁴

^{1, 2, 3, 4}Universitas Negeri Surabaya, Jl. Ketintang Wiyata, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Email: cheryllnap25@gmail.com

Article History

Received: 27-04-2026

Revision: 11-05-2026

Accepted: 14-05-2026

Published: 16-05-2026

Abstract. This study aims to analyse the optimisation of local tax revenue in the City of Surabaya based on data sourced from local policy documents, local government financial reports, and official publications by the Regional Revenue Agency. The research findings indicate that local tax revenue has shown consistent growth and makes a significant contribution to local own-source revenue. This growth is primarily driven by the implementation of the e-SPTPD digital tax system, which has improved administrative efficiency, reporting transparency, and taxpayer compliance, particularly within the trade and services sectors. Other key findings indicate that tax digitalisation not only accelerates service processes but also expands the scope of oversight and the tax compliance base. However, optimisation still faces challenges in the form of low digital literacy among taxpayers, limited human resource capacity, as well as sub-optimal inter-agency integration and overlapping regulations. Consequently, strengthening digital tax literacy, enhancing the competence of civil servants, and cross-agency system integration are key factors in ensuring the sustainability of local revenue growth. Thus, the optimisation of local taxation relies not only on digital systems but also on institutional readiness and public adaptation to the transformation of public services.

Keywords: Surabaya PAD, E-Tax, Local Economic Growth, Regional Autonomy

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pendapatan pajak daerah di Kota Surabaya berdasarkan data yang bersumber dari dokumen kebijakan daerah, laporan keuangan pemerintah daerah, serta publikasi resmi Badan Pendapatan Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan pajak daerah mengalami peningkatan yang konsisten dan memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli daerah. Peningkatan ini terutama didorong oleh penerapan sistem pajak digital e-SPTPD yang meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi pelaporan, serta kepatuhan wajib pajak, khususnya pada sektor perdagangan dan jasa. Temuan penting lainnya menunjukkan bahwa digitalisasi pajak tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga memperluas jangkauan pengawasan dan basis kepatuhan pajak. Namun demikian, optimalisasi masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital wajib pajak, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi antarinstansi dan adanya tumpang tindih regulasi. Implikasinya, penguatan literasi pajak digital, peningkatan kompetensi aparatur, dan integrasi sistem lintas lembaga menjadi faktor kunci untuk menjaga keberlanjutan peningkatan pendapatan daerah. Dengan demikian, optimalisasi pajak daerah tidak hanya bertumpu pada sistem digital, tetapi juga pada kesiapan kelembagaan dan adaptasi masyarakat terhadap transformasi layanan publik.

Kata Kunci: Surabaya PAD, E-Tax, Pertumbuhan Ekonomi Lokal, Otonomi Daerah

How to Cite: Putri, C. N. A., Almuqita, A. Q., Fanida, E. H., & Fitrie, R. A. (2026). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) di Kota Surabaya. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (3), 591-603. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i3.5491>

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan indikator utama kemandirian fiskal daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. PAD tidak hanya mencerminkan kemampuan daerah dalam membiayai kebutuhan pemerintahan, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Hal ini karena peningkatan PAD memungkinkan pemerintah daerah memperbesar kapasitas belanja pembangunan, memperkuat infrastruktur, dan meningkatkan kualitas layanan publik yang pada akhirnya berdampak pada aktivitas ekonomi masyarakat (Wulandari, 2022). Dengan demikian, terdapat hubungan kausal antara optimalisasi PAD dan pertumbuhan ekonomi daerah, di mana semakin optimal pengelolaan PAD, semakin kuat pula daya dorong ekonomi daerah (Arifin, 2023).

Kota Surabaya sebagai salah satu pusat ekonomi terbesar di Indonesia memiliki potensi PAD yang tinggi, terutama dari sektor pajak daerah. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa realisasi PAD Kota Surabaya pada tahun 2022–2023 meningkat dari Rp5,31 triliun menjadi Rp5,77 triliun (BPS, 2024). Meskipun demikian, peningkatan ini belum sepenuhnya mencerminkan optimalisasi potensi yang tersedia. Masih terdapat kendala seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak serta keterbatasan efektivitas sistem administrasi perpajakan (Hidayat & Nugroho, 2023), yang berimplikasi pada belum maksimalnya kontribusi PAD terhadap percepatan pertumbuhan ekonomi daerah.

Dalam upaya meningkatkan kinerja PAD, pemerintah Kota Surabaya menerapkan digitalisasi perpajakan melalui sistem e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik). Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, dan kemudahan pelaporan pajak bagi wajib pajak (Setiawa et al., 2021). Berbagai studi menunjukkan bahwa digitalisasi pajak berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperkuat efektivitas pengelolaan pendapatan daerah (Putri & Lestari, 2023; Rahman et al., 2022). Selain itu, sistem ini juga berpotensi memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah melalui layanan yang lebih akuntabel (Saputra, 2024).

Namun, implementasi e-SPTPD masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait literasi digital wajib pajak dan kesiapan sumber daya manusia aparatur (Nugraha, 2022). Kondisi ini menyebabkan efektivitas sistem belum optimal dalam mendorong peningkatan PAD secara maksimal. Di sisi lain, berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak atau kualitas pelayanan publik secara parsial, belum banyak yang mengkaji digitalisasi pajak sebagai strategi komprehensif dalam optimalisasi PAD yang berdampak pada penguatan ekonomi daerah.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa analisis e-SPTPD sebagai strategi utama optimalisasi PAD yang tidak hanya dilihat dari aspek administrasi perpajakan, tetapi juga dikaitkan dengan kontribusinya terhadap penguatan kapasitas fiskal daerah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Kota Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan menempatkan digitalisasi pajak dalam kerangka strategis *e-government* (Indrajit, 2002) yang berorientasi pada peningkatan kinerja pendapatan daerah secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019). Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam strategi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui digitalisasi pajak daerah, khususnya implementasi e-SPTPD di Kota Surabaya. Fokus penelitian dalam studi ini tidak dimaknai sebagai instrumen penelitian, melainkan sebagai kerangka analisis yang digunakan untuk menelaah fenomena penelitian. Fokus tersebut merujuk pada teori *e-government* menurut Indrajit (2002) yang mencakup empat indikator utama, yaitu *information*, *interaction*, *transaction*, dan *transformation*, yang digunakan untuk mengkaji sejauh mana strategi digitalisasi pajak daerah dijalankan.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dengan menelaah sumber-sumber sekunder berupa artikel jurnal ilmiah, dokumen kebijakan pemerintah, laporan resmi, serta publikasi lain yang relevan dengan topik penelitian. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Melalui tahapan tersebut, data dianalisis secara sistematis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi digitalisasi pajak daerah melalui e-SPTPD dalam meningkatkan PAD Kota Surabaya.

HASIL

Perkembangan PAD Kota Surabaya

Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pengelolaan keuangan daerah, khususnya dalam konteks optimalisasi pajak daerah melalui digitalisasi layanan seperti e-SPTPD di Kota Surabaya. PAD tidak hanya mencerminkan kemampuan fiskal daerah, tetapi juga menunjukkan efektivitas pemerintah daerah dalam menggali, mengelola, dan mengamankan potensi penerimaan dari sektor pajak

secara berkelanjutan. Dalam perspektif ini, digitalisasi pajak menjadi instrumen penting yang memperkuat transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan pendapatan daerah.

Tabel 1. Realisasi PAD Kota Surabaya Tahun 2022-2023

Tahun	Realisasi PAD (Triliun)	Kenaikan	Presentase
2022	5,31	-	-
2023	5,77	0,46	8,66%

Berdasarkan tabel tersebut, PAD Kota Surabaya menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan pada periode 2022–2023. Kenaikan sebesar Rp0,46 triliun mengindikasikan adanya perbaikan dalam penerimaan daerah. Peningkatan ini mencerminkan pertumbuhan ekonomi daerah sekaligus semakin baiknya pengelolaan pajak daerah. Digitalisasi pajak melalui penerapan e-SPTPD berperan sebagai faktor pendukung karena mampu meningkatkan efisiensi administrasi serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

E-Government

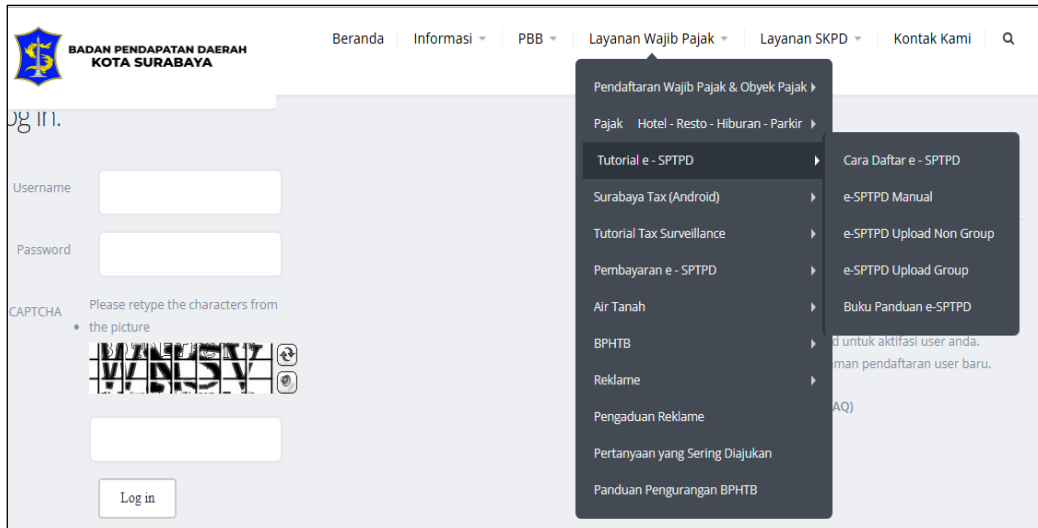
Information (Informasi)

Tahap awal pelaksanaan *e-government* yakni informasi, indikator ini berfokus pada penyediaan informasi kepada masyarakat secara digital. Berdasarkan e-SPTPD, Pemerintah Kota Surabaya sudah menyediakan informasi terkait perpajakan yang dapat diakses secara online oleh seluruh elemen masyarakat.

Tabel 2. Indikator Penyediaan Informasi Digital

Indikator	Kondisi
Ketersediaan informasi	Tersedia secara <i>online</i>
Aksesibilitas	24 jam
Kejelasan informasi	Cukup jelas
Pemahaman masyarakat	Belum merata

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa pemerintah telah menyediakan informasi perpajakan berbasis digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ketersediaan dan aksesibilitas informasi sudah terpenuhi dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya fitur tutorial mulai dari proses pendaftaran hingga pembayaran melalui e-SPTPD.



Gambar 1. Tampilan Beranda e-SPTPD Kota Surabaya
(Sumber: website Bapenda Surabaya, <https://bapenda.surabaya.go.id/>)

Gambar tersebut menunjukkan halaman utama (beranda) sistem e-SPTPD yang disediakan oleh Bapenda Kota Surabaya. Pada tampilan ini, pengguna dapat melihat berbagai menu layanan perpajakan digital, termasuk akses informasi, panduan penggunaan, serta fitur layanan pelaporan dan pembayaran pajak daerah secara online. Keberadaan menu tutorial pendaftaran hingga pembayaran menunjukkan bahwa sistem ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam memahami dan menggunakan layanan secara mandiri. Namun demikian, meskipun sistem telah menyediakan fitur yang lengkap, masih diperlukan peningkatan dalam hal pemahaman masyarakat. Hal ini disebabkan oleh belum meratanya literasi digital di seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi kelompok usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya tambahan berupa sosialisasi dan edukasi digital secara berkelanjutan agar informasi yang tersedia tidak hanya mudah diakses, tetapi juga benar-benar dapat dipahami dan dimanfaatkan oleh seluruh wajib pajak.

Interaction (Interaksi)

Tahap kedua pada *e-government* yakni interaksi, hal ini meliputi interaksi pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan pelaksanaan e-SPTPD, interaksi dilakukan melalui sistem digital yang memungkinkan wajib pajak mengakses layanan dan melakukan pelaporan.

Tabel 3. Indikator Interaksi Digital

Indikator	Kondisi
Akses layanan <i>online</i>	Tersedia
Komunikasi dua arah	Terbatas
Respon sistem	Belum <i>real-time</i>
Layanan bantuan	Terbatas

Tabel indikator interaksi digital menjadi landasan pengukuran e-SPTPD di Kota Surabaya. Berdasarkan realisasinya, interaksi antara pemerintah dengan wajib pajak sudah dilaksanakan secara online melalui website Bapenda Kota Surabaya (e-SPTPD). Namun, interaksi pemerintah dengan masyarakat masih terbatas karena tidak adanya komunikasi dua arah. Hal ini terlihat dari e-SPTPD yang tidak memberikan layanan kontak kami untuk bertanya atau mengeluhkan kendala pembayaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi masih berada pada tahap administrasi, belum sepenuhnya interaktif. Perlu adanya pengembangan sistem supaya lebih responsif terhadap kendala dari masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Transaction (Transaksi)

Tahap transaksi menjadi inti dari pelaksanaan e-government sebab berkaitan dengan pelayanan publik yang bersifat operasional. Berdasarkan pelaksanaan e-SPTPD, tahap ini ditunjukkan dengan adanya proses pelaporan pajak online.

Tabel 4. Perbandingan Sistem Manual dan e-SPTPD

Aspek	Sistem Manual	e-SPTPD
Waktu layanan	Lama	Cepat
Akses	Harus datang	Online
Biaya	Lebih tinggi	Efisien
Akurasi data	Rentan salah	Akurat

Tabel perbandingan sistem manual dan digital berbeda, terlihat e-SPTPD mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mulai dari segi waktu, biaya, sampai akurasi data. Transaksi digital membuka peluang akan transparansi dari pendapatan asli daerah itu sendiri, sehingga masyarakat juga bisa membantu memantaunya.

Tabel 5. Transparansi PAD Kota Surabaya

Tahun	Hotel	Restoran	Hiburan	Reklame
2011	108.205.704.969	131.221.555.319	29.896.451.597	90.232.362.728
2012	126.540.958.475	172.882.689.664	35.403.716.528	117.601.450.951
2013	151.418.187.250	211.755.737.412	41.979.608.730	106.146.474.640
2014	181.491.478.039	242.449.158.737	48.001.127.274*	122.300.629.650
2015	187.821.983.629	289.180.317.131	53.608.360.804	115.749.218.725
2016	216.178.680.532	330.838.390.097	59.893.253.174*	132.291.866.992
2017	233.793.472.823	386.793.643.531	68.888.847.423	131.297.144.500
2018	266.962.722.475	451.619.929.636	78.468.071.591*	139.057.010.250

(Sumber: website Bapenda Surabaya, <https://bapenda.surabaya.go.id/>)

Tabel 5 menunjukkan bahwa transaksi digital membuka ruang transparansi pemerintah kepada masyarakat. Transparansi ini memudahkan masyarakat memantau PAD dan pembangunan yang dilakukan pemerintah dengan jumlah pendapatan daerah tersebut.

Transformation (Transformasi)

Tahap terakhir dalam e-government yakni transformasi, yakni perubahan mendasar pada sistem pelayanannya. Berdasarkan pelaksanaan e-SPTPD, sistem pelayanan pajak sudah bergeser dari manual menjadi digital. Pemerintah Kota Surabaya juga mewajibkan pembayaran wajib pajak secara online melalui sistem e-SPTP. Namun, perlu adanya penyesuaian seiring berjalannya waktu. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan offline,

Tabel 6. Perbandingan Sistem Manual dan e-SPTPD

BULAN	HOTEL MANUAL	HOTEL ONLINE	RESTORAN MANUAL	RESTORAN ONLINE	HIBURAN MANUAL	HIBURAN ONLINE	PARKIR MANUAL	PARKIR ONLINE
JANUARI	588	77	1545	367	324	68	1331	135
FEBRUARI	625	85	1513	496	326	80	1307	151
MARET	604	99	603	574	327	93	1603	161
APRIL	558	102	1350	655	327	105	1719	168
MEI	612	113	1312	675	325	113	1708	168
JUNI	569	109	1331	749	263	104	1699	177
JULI	578	114	1413	800	317	106	1704	169
AGUSTUS	734	114	1453	753	323	103	1685	176
SEPTEMBER	665	118	1352	747	318	113	1650	179

Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya

Tabel 6 menunjukkan bahwa masyarakat terbiasa menggunakan layanan manual dibandingkan digital, terlihat dari penggunaan e-SPTPD dari pajak hotel hingga pajak parkir mengalami kesenjangan terhadap pelaporan manual. Kendala lain yang dihadapi pada tahap transformasi yakni rendahnya literasi digital, tidak semua orang bisa menggunakan teknologi, dan sumber daya manusia terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi pada pelaksanaan e-SPTPD sudah dilakukan, namun diperlukan upaya lanjutan supaya pelaksanaan sistem ini bisa optimal.

DISKUSI

Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya pada tahun 2022–2023 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan, yaitu dari Rp5,31 triliun menjadi Rp5,77 triliun atau mengalami kenaikan sebesar Rp0,46 triliun (8,66%). Peningkatan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pengelolaan keuangan daerah, khususnya pada sektor pajak daerah

sebagai komponen utama PAD. Penerapan e-SPTPD di Kota Surabaya sebagai bentuk implementasi digitalisasi perpajakan daerah turut mendukung peningkatan tersebut melalui kemudahan pelaporan dan pembayaran pajak, peningkatan transparansi, serta penguatan pengawasan. Menurut Hariyanti (2020), optimalisasi penerimaan daerah sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem pemungutan pajak karena sistem yang tidak efektif dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak dan berdampak pada rendahnya PAD. Digitalisasi perpajakan mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak dan berdampak positif terhadap penerimaan pajak (Huda *et al.*, 2024).

Peningkatan PAD juga menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan strategi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Organisasi publik dituntut untuk terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin kompleks (Dewi & Kurniawan, 2019). Implementasi e-SPTPD menjadi bentuk strategi inovatif yang tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperluas basis pajak melalui kemudahan akses bagi masyarakat. Peningkatan PAD dipengaruhi oleh digitalisasi semata, pertumbuhan ekonomi daerah, dan kesadaran wajib pajak. Pemerintah daerah perlu memastikan keberlanjutan strategi digitalisasi melalui peningkatan literasi digital masyarakat dan penguatan sistem pelayanan pajak yang lebih interaktif.

E-government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Gultom *et al.*, 2024). Implementasi e-SPTPD sebagai bagian dari inovasi e-government berfungsi sebagai alat digitalisasi pelaporan pajak daerah dan instrumen strategis dalam optimalisasi PAD.

Information (Informasi)

Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan akses informasi perpajakan secara digital melalui e-SPTPD yang dapat diakses selama 24 jam, sehingga prinsip transparansi dalam e-government telah terpenuhi. Namun, jika merujuk pada Tabel 4, masih terlihat adanya kesenjangan antara penggunaan layanan manual dan digital yang menunjukkan bahwa ketersediaan sistem belum diikuti oleh pemanfaatan yang optimal oleh seluruh wajib pajak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tantangan utama tidak hanya terletak pada penyediaan infrastruktur digital, tetapi juga pada rendahnya literasi digital masyarakat yang memengaruhi

tingkat kepatuhan wajib pajak dan secara tidak langsung berdampak pada optimalisasi penerimaan pajak daerah.

Dari sisi strategi, pemerintah daerah dapat dinilai masih berada pada tahap penyediaan akses dan sistem, sementara upaya penguatan literasi dan pendampingan pengguna belum berjalan secara merata. Padahal, literasi pajak dan literasi digital merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan dan efektivitas digitalisasi perpajakan (Triansyah, 2025; Arafat et al., 2025). Dengan demikian, penyediaan layanan digital perlu diimbangi dengan strategi edukasi berkelanjutan agar kesenjangan pemanfaatan dapat diperkecil dan transformasi e-SPTPD benar-benar berdampak pada peningkatan kepatuhan serta penerimaan pajak daerah.

Interaction

Implementasi e-government melalui e-SPTPD di Kota Surabaya menunjukkan bahwa interaksi antara pemerintah dan wajib pajak telah difasilitasi melalui layanan berbasis digital. Saputra (2024) menegaskan bahwa digitalisasi mampu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sementara Mutiarin et al. (2024) menambahkan bahwa interaksi digital yang efektif turut meningkatkan kualitas layanan publik melalui keterlibatan pengguna dalam evaluasi layanan. Namun, jika merujuk pada kondisi sistem e-SPTPD, komunikasi yang tersedia masih cenderung satu arah dan belum didukung fitur interaktif seperti pengaduan yang responsif, konsultasi langsung, maupun layanan real-time. Keterbatasan ini berdampak langsung pada menurunnya rasa kepuasan wajib pajak karena mereka tidak memperoleh kejelasan atau solusi cepat ketika menghadapi kendala dalam proses pelaporan.

Selain itu, minimnya komunikasi dua arah juga berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak mengalami kesulitan tanpa adanya ruang interaksi yang memadai, risiko ketidaksempurnaan pelaporan atau keterlambatan meningkat, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepatuhan. Sebaliknya, sistem yang interaktif memungkinkan masyarakat tidak hanya menjadi pengguna pasif, tetapi juga aktor yang dapat menyampaikan masukan dan memperoleh bantuan secara langsung (Suhendarto, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa responsivitas pemerintah dan partisipasi pengguna memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan layanan digital (Failasufa, 2026). Oleh karena itu, penguatan fitur komunikasi dua arah dalam e-SPTPD menjadi penting tidak hanya untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan, kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Transaction (Transaksi)

Implementasi tahap *transaction* dalam e-government mencerminkan bagaimana layanan publik dijalankan secara operasional melalui sistem digital. Berdasarkan e-SPTPD di Kota Surabaya, tahap ini diwujudkan melalui proses pelaporan pajak secara online yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Merujuk pada tabel perbandingan antara sistem manual dan e-SPTPD, terlihat adanya peningkatan pada waktu layanan yang lebih cepat, akses yang lebih fleksibel, biaya yang lebih efisien, serta akurasi data yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi (Jafar, 2024). Implementasi layanan transaksi digital pada e-government juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik karena setiap proses tercatat secara sistematis dalam basis data elektronik (Setyawan & Rahmawati, 2023).

Transaksi digital mendorong transparansi dalam pengelolaan (PAD), sehingga masyarakat dapat memantau penerimaan daerah secara lebih terbuka. Transparansi ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan akuntabilitas pemerintah (Mutiarin *et al.*, 2024). Transparansi dalam pelaporan penggunaan pajak dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, yang pada gilirannya mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Huda *at al.*, 2025). Implementasi e-SPTPD pada aspek *transaction* mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pengelolaan pajak daerah.

Transformation (Transformasi)

E-government mendorong transformasi layanan publik melalui digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas (Failasufa *et al.*, 2026; Budiyanoto & Taufik, 2025). Dalam konteks e-SPTPD Kota Surabaya, transformasi ini tampak dari perubahan sistem pelayanan pajak daerah dari manual ke digital yang mencakup pelaporan dan pembayaran secara daring. Namun, temuan empiris menunjukkan bahwa pergeseran sistem tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan perilaku wajib pajak, karena layanan manual masih lebih dominan digunakan. Kondisi ini menegaskan bahwa implementasi e-government tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna, yang mencakup tingkat partisipasi, kepercayaan, dan kesiapan masyarakat (Alfayn, 2022).

Dari sisi implementasi, kendala utama masih terletak pada rendahnya literasi digital, keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum optimal. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government sangat

ditentukan oleh kesiapan teknologi, SDM, budaya birokrasi, dan keselarasan tata kelola internal (Achdiat, 2025). Dalam perspektif kebijakan fiskal daerah, kondisi tersebut berdampak langsung pada optimalisasi PAD, karena pemanfaatan sistem digital yang belum maksimal berpotensi menurunkan kepatuhan wajib pajak dan menghambat peningkatan penerimaan daerah (Huda et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan yang lebih terintegrasi, tidak hanya berupa penyediaan sistem, tetapi juga penguatan literasi digital, sosialisasi berkelanjutan, serta peningkatan kapasitas SDM agar transformasi e-SPTPD benar-benar efektif dalam mendukung optimalisasi PAD.

KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pajak daerah melalui sistem e-SPTPD di Kota Surabaya mampu berkontribusi dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ditunjukkan dengan kenaikan PAD dari tahun 2022 ke 2023. Implementasi e-SPTPD berdasarkan indikator e-government (information, interaction, transaction, transformation) telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek informasi dan transaksi yang memberikan kemudahan, efisiensi, serta transparansi dalam pelayanan pajak daerah. Namun, indikator interaksi dan transformasi masih belum optimal karena keterbatasan komunikasi dua arah, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan upaya lanjutan berupa peningkatan edukasi digital, pengembangan sistem yang lebih interaktif, dan penguatan kapasitas SDM supaya implementasi e-SPTPD bisa berjalan optimal.

REFERENSI

- Achdiat. (2025). Tantangan dan peluang penerapan e-government dalam mewujudkan birokrasi yang efektif: Suatu kajian literatur sistematis. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 6(6), 5021–5036. <https://doi.org/10.37385/ceej.v6i6.9648>
- Arafat, Y., Sopian, S., & Santoso, A. (2025). *Effect digitalization of the tax administration system and literacy on employees annual e-SPT reporting*. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 6(1). <https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/al-mal/article/view/28566>
- Arifin, M. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik berbasis e-government. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), 21–30.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Kota Surabaya dalam Angka 2024. BPS Kota Surabaya.
- Budiyanto, A., & Taufik, M. (2022). Digitalisasi pelayanan publik dalam perspektif administrasi pertahanan. *Jurnal Administrasi Pertahanan*, Akademi Militer. <https://ojs.akmil.ac.id/index.php/administrisipertahanan/article/view/297>
- Choiriyah, S. B. A., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi pelayanan e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 1–10.

- Dewi, R. R., & Kurniawan, T. (2019). Manajemen perubahan organisasi publik: Mengatasi resistensi perubahan. *Jurnal Natapraja*. <https://jurnal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/24599>
- Fadlurrahman, F., Orbawati, E., Nugraha, J. T., Azizah, M., & Ikhtiara, S. (2025). *Analyzing determinants of e-government use among students: An integrated UTAUT and e-government adoption model*. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(3), 258–266. <https://doi.org/10.62527/jitsi.6.3.490>
- Failasufa, M., Zahrani, O. P., Triasma, C., & Fuadah, L. L. (2026). Pengaruh transformasi digital dan e-government terhadap kepuasan layanan publik: Systematic Literature Review. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 5(3), 3046–3055. DOI: <https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i3.15873>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis efisiensi dan efektivitas e-government dalam administrasi publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hariyanti. (2020). Analisis sistem dan efektivitas pemungutan pajak daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Diakses dari <https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/82>
- Hidayat, A., & Nugroho, B. (2023). Strategi peningkatan pendapatan asli daerah melalui optimalisasi pajak daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 8(1), 23–35.
- Huda, M. M., Putri, A. A., Nuri, M. F. R., & Khoiriawati, N. (2025). Analisis efektivitas pemungutan pajak daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak*, 2(2), 334–345. <https://doi.org/10.61132/jieap.v2i2.1186>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Jafar, M. A. W. (2024). Dampak e-government dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>
- Jahadu, J., & Santosa, H. P. (2024). Pengaruh digitalisasi pajak dan technostress terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan internet pada wajib pajak orang pribadi di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 1–12.
- Kurniawan, B. (2021). Efektivitas sistem digital dalam pengelolaan pajak daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 14–25.
- Mutiarin, D., Lawelai, H., Sadat, A., Nastia, N., Wijaya, A. A. M., & Sa'ban, L. A. (2024). *Interoperability governance: An analysis of the impact of digitization of public services on local government*. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 7(2), 111–128. <https://doi.org/10.22219/logos.v7i2.30388>
- Nugraha, F. (2022). Tantangan implementasi sistem pajak daerah berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 67–79.
- Pratama, A. R., Wulandari, D., & Rahmawati, N. (2024). Implementasi e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Law and Justice Journal, Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <https://journals2.ums.ac.id/laj/article/view/8295>
- Putra, R. D., & Suhendi, C. (2025). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi pajak sebagai variabel moderasi. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 7(2).
- Putri, A., & Lestari, S. (2023). Digitalisasi perpajakan dan peningkatan penerimaan pajak daerah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 40–52.
- Rahman, A., Putri, D., & Lestari, S. (2022). Implementasi digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan pajak daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 55–66.

- Rastafael, Y., & Hidayat, M. T. (2026). Pengaruh penerapan e-government dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan responsivitas pemerintah melalui akuntabilitas sektor publik: Studi kasus UPT PPD Samsat Krian. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 10292–10300. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4947>
- Saputra, R. (2024). Strategi peningkatan pendapatan asli daerah melalui digitalisasi pajak daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 33–47.
- Saputra, W. N., Ema, I., Sari, I. N., & Ramadhani, Q. T. (2024). Transformasi birokrasi digital dalam pelayanan publik: Studi kasus penerapan e-government. *Jurnal Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 3(2), 82–94. <https://doi.org/10.56244/sosiera.v3i2.868>
- Sari, D., & Putra, R. (2021). Analisis kemandirian keuangan daerah melalui peningkatan pendapatan asli daerah. *Jurnal Ekonomi Daerah*, 5(2), 45–56.
- Savitri, P. A., Sumaryati, A., Ratnawati, J., & Triono, H. (2025). Analisis efektivitas digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak: Sebelum dan sesudah implementasi. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(10), 4592–4604. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i10.8681>
- Setiawan, A. R., Fauzi, M. L., & Prathama, A. (2021). Implementasi e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) dalam pengelolaan keuangan dan pajak daerah di Kota Surabaya. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(5), 650–660.
- Setyawan, A., & Rahmawati, D. (2023). Digitalisasi pelayanan publik dan peningkatan transparansi administrasi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(2), 123–134.
- Siregar, D. (2022). Pengaruh digitalisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(2), 90–102.
- Suhendarto, B. P. (2025). *Integration of e-government and artificial intelligence to increase public participation in local governance*. *Law and Justice*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.23917/laj.v10i1.8295>
- Triansyah, I., & Putra, R. R. (2025). Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan literasi digital sebagai pemoderasi. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(4), 6784–6797. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8256>
- Utami, N. (2021). Pengaruh pajak daerah terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 6(2), 78–89.
- Wulandari, S. (2022). Optimalisasi pendapatan asli daerah dalam meningkatkan kemandirian fiskal daerah. *Jurnal Keuangan Publik*, 7(1), 12–22