

RINGKASAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah menjadikan teknologi sebagai komoditas utama bagi masyarakat pada umumnya. Fenomena ini menimbulkan tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan fasilitas yang lengkap dan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan melalui inovasi adalah bidang perpajakan di daerah. adanya inovasi dalam pelayanan publik seperti E-SPPT, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pemungutan pajak serta memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemerintah Kota Probolinggo juga meluncurkan aplikasi E-SPPT PBB pada peringatan Hari Jadi ke-663 pada tahun 2022, dan terus menggalakkan program tersebut untuk memberikan pengaruh positif pada aktivitas pembangunan daerah melalui pembaharuan sistem Pemerintah Kota Probolinggo. Hal ini menarik untuk dilakukan penelitian guna mengetahui Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo). Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, sedangkan metodenya menggunakan metode deskriptif. Pelaksanaannya dilakukan wawancara terbuka untuk mengamati, mendeskripsikan, dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, hasil wawancara dan lainnya. Berdasarkan keadaan yang nyata dan disusun berdasarkan fakta yang ada tentang implementasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo) . Hasil penelitian menunjukkan Implementasi Pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Probolinggo) selaras dengan Teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Edward III, meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Sikap Birokrasi, dan Struktur Birokrasi. Disertai dengan standarisasi pelayanan E-SPPT Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) yang cukup baik dengan Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana prasarana, dan Kompetensi petugas.

Kata Kunci: Layanan, Kebijakan, E-SPPT, PBB, BPPKAD