

Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Layanan Pembayaran Jemput Bola (Layar Jebol) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang

Dyan Prahastuti¹, Erwing Wahyu Millensyah²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

E-mail: 23041010286@student.upnjatim.ac.id¹, erwing.wahyu.fisip@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 11 Januari 2026

Revised: 31 Januari 2026

Accepted: 13 Februari 2026

Keywords: *Layar Jebol, Pelayanan Pajak Daerah, Inovasi Pelayanan Publik, Difusi Inovasi*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan program Layar Jebol menggunakan perspektif Teori Difusi Inovasi Rogers, sekaligus mengidentifikasi hambatan teknis dan perubahan perilaku wajib pajak setelah implementasi layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, serta analisis dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layar Jebol memiliki keunggulan relatif dalam mempermudah pembayaran pajak, meningkatkan sinkronisasi data, serta mempercepat layanan administrasi. Program juga menunjukkan tingkat kesesuaian dan keteramatan yang tinggi sehingga mudah diterima masyarakat. Namun beberapa kendala masih muncul, seperti ketidaksesuaian data desa-Bapenda serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan dokumen. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis terkait perluasan aplikasi teori difusi inovasi dalam konteks pelayanan pajak daerah, serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah untuk memperkuat integrasi data dan keberlanjutan layanan jemput bola.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh layanan yang berkualitas. Menurut (Ni Ketut Riani, 2021), pelayanan publik merupakan upaya sadar pemerintah dalam menyediakan barang atau jasa sebagai hak dasar warga negara, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan secara profesional, transparan, dan berkeadilan. Keberhasilan pelayanan publik juga mencerminkan penerapan prinsip good governance yang menekankan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, partisipasi, serta responsivitas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya menuntut pemerintah menghadirkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan inovatif. Namun, birokrasi yang masih konvensional dan prosedural sering kali menghambat

penyelenggaraan pelayanan publik (Ikhwani Ratna & Ahdi, 2024). Hal ini terutama terlihat pada pelayanan pajak daerah, yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD)., 2022) menjelaskan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib masyarakat yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Meskipun demikian, pelayanan pajak daerah masih kerap menghadapi kendala seperti prosedur panjang, fasilitas terbatas, rendahnya literasi perpajakan, serta jauhnya jarak masyarakat dari kantor pelayanan (I Komang Agoes Udayana Putra, 2023). Kondisi ini menyebabkan rendahnya efektivitas pelayanan dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Di Kabupaten Jombang, hambatan tersebut nyata dirasakan terutama oleh masyarakat di wilayah terpencil seperti Ngusikan, Kabuh, Kudu, dan Plandaan. Wajib pajak harus menempuh perjalanan hingga satu jam menuju Bank Jatim atau kantor Kecamatan Jombang untuk membayar pajak maupun mengurus perubahan data PBB. Selain memakan waktu, proses ini sering menimbulkan biaya tambahan serta menurunkan motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tidak sedikit wajib pajak yang mewakilkan pengurusan kepada perangkat desa, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian data yang kemudian menghambat pelayanan. Ketidaksesuaian data ini menjadi salah satu masalah yang paling sering muncul, terutama terkait perbedaan informasi antara wajib pajak, pemerintah desa, dan Bapenda.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jombang meluncurkan Program Layanan Pembayaran Pajak Jemput Bola (Layar Jebol). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang memperkenalkan mekanisme pelayanan pajak baru dengan mendatangi langsung kecamatan dan wilayah tertentu untuk memberikan layanan di tempat. Masyarakat dapat memanfaatkan berbagai layanan seperti pembayaran pajak daerah, perubahan data SPPT PBB, pencetakan SPPT, serta layanan konsultasi perpajakan. Tujuan utama program ini adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pajak, mendekatkan pelayanan ke wilayah perdesaan, serta membantu meningkatkan PAD melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Program ini relevan dengan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan (Rogers, 2003), yang menekankan lima atribut keberhasilan inovasi, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas rendah, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati. Layar Jebol memiliki keunggulan relatif berupa efisiensi waktu dan biaya, prosedur yang sederhana, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat perdesaan, kesempatan mencoba layanan secara langsung, serta hasil layanan yang dapat diamati, seperti meningkatnya perbaikan data SPPT dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Aulia *et al.*, 2025), (Annisa Salsa Bila Putri, 2023b), serta (Ikhwani Ratna & Ahdi, 2024), yang menunjukkan bahwa inovasi jemput bola efektif dalam memperluas jangkauan layanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mendorong kepatuhan administrasi.

Meskipun inovasi pelayanan publik telah banyak dikaji, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada sektor administrasi kependudukan (Galuh Ascarya & Hertati, 2024), pelayanan SIM berbasis mobilitas (Adi Nugraha *et al.*, 2025), serta pelayanan kesehatan. Kajian yang secara khusus membahas inovasi pelayanan pajak daerah—terutama yang menerapkan model jemput bola—masih sangat terbatas sehingga memunculkan kesenjangan teoritis. Selain itu, teori Difusi Inovasi (Rogers, 2003) memang banyak digunakan untuk menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan publik, namun belum ada penelitian yang mengaplikasikan teori ini secara spesifik pada inovasi pelayanan pajak daerah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan mengintegrasikan teori difusi inovasi untuk menganalisis implementasi

Program Layar Jebol sebagai bentuk inovasi pelayanan pajak berbasis jemput bola.

Di sisi lain, terdapat pula kesenjangan empiris yang belum terungkap dalam penelitian terdahulu. Permasalahan ketidaksesuaian data antara wajib pajak, desa, dan Bapenda—yang dalam penelitian ini muncul secara dominan dalam wawancara—belum pernah dibahas secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, kendala teknis di lapangan seperti keterbatasan SDM, sarana prasarana pendukung, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi menjadi tantangan nyata yang menghambat pelaksanaan layanan jemput bola. Dampak langsung implementasi layanan terhadap kepatuhan wajib pajak serta efektivitas pelayanan pajak daerah juga belum banyak dipaparkan dalam studi sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan empiris melalui data primer yang mengungkap hambatan teknis, persepsi wajib pajak, serta dampak nyata pelaksanaan Program Layar Jebol terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pajak daerah. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi kajian inovasi pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan pelayanan pajak berbasis jemput bola di Kabupaten Jombang.

LANDASAN TEORI

Landasan teori dalam penelitian ini berangkat dari tiga konsep utama, yaitu inovasi pelayanan publik, pelayanan jemput bola, dan teori difusi inovasi Rogers yang digunakan untuk membaca bagaimana Program Layar Jebol dijalankan di Kabupaten Jombang. Inovasi pelayanan publik sendiri dipahami sebagai upaya pemerintah menghadirkan cara kerja baru yang lebih cepat, tanggap, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Adi Nugraha *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa layanan berbasis mobilitas seperti Mobile SIM mampu memperluas jangkauan pelayanan dan memudahkan masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Hal ini sejalan dengan gagasan (Galuh Ascarya & Hertati, 2024) mengenai pelayanan jemput bola, yang pada dasarnya menghadirkan layanan dengan mendatangi masyarakat secara langsung. Pendekatan semacam ini terbukti memangkas hambatan jarak, mempercepat proses layanan, dan membuat interaksi antara pemerintah serta masyarakat lebih efektif. Dalam konteks perpajakan daerah, pola jemput bola menjadi sangat relevan karena banyak wajib pajak mengalami kendala akses menuju kantor pelayanan.

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan (Rogers, 2003) kemudian menjadi kacamata penting dalam memahami bagaimana sebuah inovasi bisa diterima masyarakat. Rogers menyoroti lima aspek utama yang memengaruhi keberhasilan inovasi, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, tingkat kerumitan, kesempatan untuk dicoba, dan sejauh mana hasil inovasi dapat terlihat secara nyata. Kelima aspek ini tampak pada pelaksanaan Layar Jebol: prosedur yang lebih sederhana menunjukkan rendahnya tingkat kompleksitas, akses yang lebih dekat menjadi keunggulan relatif, kesempatan mencoba layanan langsung di kecamatan mencerminkan nilai uji coba yang tinggi, dan hasilnya yang dapat diamati melalui perbaikan data serta meningkatnya kepatuhan pajak menunjukkan kuatnya observabilitas.

Dengan memadukan ketiga konsep tersebut, landasan teori ini memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana pelayanan berbasis mobilitas dan pendekatan jemput bola dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Sementara itu, teori Difusi Inovasi Rogers membantu menjelaskan mengapa Program Layar Jebol bisa diterima masyarakat dan bagaimana inovasi tersebut berpengaruh pada pelayanan pajak daerah. Secara keseluruhan, kerangka teori ini memperkuat analisis penelitian dan menunjukkan relevansi Program Layar Jebol dalam konteks pelayanan publik yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami inovasi pelayanan publik melalui Program Layanan Pembayaran Jemput Bola (Layar Jebol) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jombang. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kasubid Pelayanan, petugas lapangan, masyarakat pengguna Layanan serta observasi dari peneliti. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan kegiatan, dan literatur yang relevan. Penelitian dilakukan di Bapenda Jombang serta pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah serta menafsirkan data sesuai fokus penelitian. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kebutuhan penelitian dan berkaitan langsung dengan pelaksanaan program. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode untuk memastikan konsistensi, kredibilitas, dan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2020), yang meliputi triangulasi sumber, teknik dan waktu. Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan, observasi dan dokumen, mencocokkan hasil wawancara, serta mengecek konsistensi informasi pada waktu yang berbeda untuk memastikan kredibilitas data. Fokus penelitian mengacu pada lima atribut inovasi dari (Rogers, 2003), yaitu: keunggulan relatif yang memudahkan akses dan efisiensi waktu, kesesuaian program pada kebutuhan masyarakat dan kondisi birokrasi daerah, kompleksitas terkait tingkat kemudahan prosedur dan pemahaman masyarakat, triability, yaitu kesempatan masyarakat mencoba layanan tanpa kesulitan dan observability, kemudahan melihat hasil nyata inovasi tersebut.

Teknik Analisis Data dianalisis secara kualitatif dengan menelaah dan menafsirkan data yang terkumpul sesuai fokus penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles *et al.*, 2014). Yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pengumpulan data dilakukan sejak awal penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai dasar untuk membangun pemahaman awal terhadap fenomena. Selanjutnya, reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan dan memfokuskan informasi yang relevan sesuai tujuan penelitian, data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar pola, hubungan dan tema dapat terlihat dengan jelas. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan temuan berdasarkan konteks dan teori inovasi yang digunakan, sedangkan verifikasi dilakukan melalui pengecekan ulang terhadap data dan triangulasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan ini valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan Program Layanan Pembayaran Jemput Bola (Layar Jebol) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang muncul sebagai langkah untuk mengatasi berbagai persoalan pelayanan pajak yang selama ini dirasakan masyarakat. Warga yang tinggal di kecamatan yang jauh dari pusat kota harus menempuh jarak yang cukup panjang hanya untuk membayar pajak atau mengurus perubahan data PBB. Selain itu proses administrasi sering terkendala oleh ketidaksesuaian data antara wajib pajak, desa dan Bapenda yang menyebabkan pelayanan harus diulang. Melalui Layar Jebol. Masyarakat dapat mengurus keperluan langsung di Kecamatan, sehingga pelayanan menjadi lebih dekat, cepat dan tidak berbelit. Hasil penelitian disusun berdasarkan lima indikator inovasi menurut (Rogers, 2003).

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Pengamatan peneliti selama kegiatan menunjukkan respon positif dari warga. Banyak masyarakat yang datang lebih awal dan langsung mengantre tanpa terlihat kebingungan. Warga

yang mengatakan bahwa keberadaan layanan ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang bekerja di sektor pertanian karena tidak perlu meninggalkan pekerjaannya terlalu lama. Suasana pelayanan juga berjalan kondusif dan tertib, menandakan masyarakat merasa diuntungkan dengan hadirnya program ini. Hal ini sejalan dengan wawancara dengan Kasubid Pelayanan Bapenda, menyampaikan bahwa, “untuk wilayah seperti Ngusikan, Kabuh, Plandaan dan Kudu, masyarakat harus menempuh perjalanan jauh untuk melakukan pembayaran pajak ataupun perubahan data PBB yang berada di kantor, dengan adanya layar jebol, mereka tidak perlu lagi untuk melakukan pembayaran di kota”. Pernyataan ini menegaskan bahwa layanan pembayaran jemput bola dianggap lebih efektif dibandingkan layanan konvensional karena mengurangi waktu tempuh, biaya transportasi serta menekan risiko menunda pajak.

Dokumentasi pada Instagram resmi Bapenda memperlihatkan foto-foto pelayanan, mulai dari petugas membantu perbaikan data, pembayaran pajak, hingga suasana pelayanan di kecamatan tersebut dipadati oleh warga. Dokumentasi tersebut memperkuat bahwa layanan benar-benar membawa manfaat yang dapat dilihat secara langsung.



Sumber: Instagram Resmi Bapenda Jombang

Gambar 1. Antusias Warga Mengikuti Program Layar Jebol

Menurut teori Rogers, keunggulan relatif menjadi salah satu faktor penting yang membuat inovasi lebih cepat diterima karena pengguna merasakan langsung manfaatnya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Aulia *et al.*, 2025), yang menyatakan bahwa pelayanan berbasis jemput bola mampu meningkatkan efisiensi dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Pengamatan peneliti mendukung temuan tersebut dimana warga lebih banyak hadir di pagi hari sebelum bekerja dan pelayanan dilakukan di ruang kecamatan, selain itu peneliti juga melihat bahwa warga merasa lebih nyaman dilayani di lingkungan yang mereka kenal, sehingga interaksi antara warga dan petugas berlangsung cukup cair. Dari hasil wawancara bersama petugas lapangan juga disampaikan bahwa “masyarakat lebih suka jika pelayanannya dekat, karena beberapa pekerja bisa melunangkan waktunya sebentar, kemudian pulang dan lanjut bekerja lagi”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tersebut cukup selaras dengan pola aktivitas masyarakat yang bekerja sebagai petani dan pekerja harian.

Kesesuaian program Layar Jebol dengan kondisi masyarakat terlihat dari bagaimana masyarakat merespons keberadaan program ini. Warga menganggap layanan ini sangat cocok dengan kebutuhan mereka karena lokasi pelayanan lebih dekat dan mudah dijangkau. Selain itu,

layanan yang hadir langsung di kecamatan membuat proses administrasi terasa lebih teratur dan tidak serumit ketika harus ke kantor pusat. Tingginya antusiasme masyarakat yang meminta agar Layar Jebol dilakukan lebih sering menunjukkan bahwa inovasi ini benar-benar sesuai dengan pola hidup dan situasi mereka. Dalam teori Rogers, kesesuaian merupakan faktor penting yang membuat inovasi lebih mudah diterima ketika tidak bertentangan dengan kebutuhan maupun kebiasaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Annisa Salsa Bila Putri, 2023a), yang menunjukkan bahwa layanan jemput bola diterima baik oleh masyarakat karena selaras dengan kebutuhan aksesibilitas di daerah yang jauh dari pusat pelayanan.



Sumber: Instagram Resmi Bapenda Jombang

Gambar 2. Perangkat Desa membantu Penjelasan dan Pengaturan Warga

Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak hanya sesuai dengan situasi masyarakat, tetapi juga cocok dengan struktur desa yang terbiasa bekerja kolaboratif dengan perangkat desa dalam berbagai kegiatan layanan publik.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Dalam observasi peneliti, beberapa warga datang tanpa membawa dokumen penting pendukung seperti surat keterangan dari desa atau bukti kepemilikan yang diperlukan untuk perbaikan data. Selain itu, perbedaan data antara desa dan Bapenda juga menjadi salah satu penyebab mengapa proses pelayanan memerlukan waktu tambahan. Kondisi tersebut membuat sebagian masyarakat merasa bahwa proses pelayanan pajak membingungkan, meskipun sebenarnya mekanisme Layar Jebol sudah disederhanakan. Kasubid pelayanan Bapenda Jombang juga menyebutkan bahwa hambatan yang sering ditemui adalah terkait kelengkapan berkas. Dalam penjelasannya “Masih sering terdapat ketidaksesuaian informasi antara wajib pajak dan desa saat membuat surat keterangan, misalnya perubahan SPPT PBB, sehingga data nya tidak sama”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kendala pelayanan tidak terletak pada mekanisme program, tetapi pada persiapan administrasi di tingkat masyarakat dan desa. Dalam konsep Rogers, persepsi mengenai kerumitan dapat menghambat penerimaan inovasi, walaupun inovasi tersebut secara teknis tidak rumit. Temuan ini memperkuat penelitian (Ikhwan Ratna & Ahdi, 2024), yang menjelaskan bahwa salah satu penyebab utama lambatnya pelayanan pajak adalah ketidakonsistenan data administrasi antarinstansi, bukan karena sistem pelayanannya sendiri.

4. Kemampuan Uji Coba (*Trialability*)

Berdasarkan observasi peneliti, layanan ini cukup mudah dipahami bahkan bagi warga yang baru pertama kali mencobanya. Ketika dokumen yang dibawa lengkap, proses pelayanan berjalan cepat dan hasilnya bisa diperoleh dalam waktu yang singkat. Hal ini membuat warga merasa puas

dan lebih percaya terhadap kualitas pelayanan. Dalam wawancara petugas lapangan bapenda yang bertugas menyampaikan bahwa “Jika berkas sudah lengkap, nanti dokumen perubahannya bisa langsung jadi, nanti dokumen misalnya SPPT PBB yang sudah diperbaiki akan dikirim ke desa”. Pernyataan ini menggambarkan bahwa masyarakat dapat langsung mencoba layanan dan memperoleh hasilnya di hari yang sama, tanpa menunggu berhari-hari seperti sebelumnya, tapi dengan catatan jika dokumen atau berkas yang dibawa sudah sesuai dan lengkap seperti arahan yang disampaikan oleh Bapenda Jombang. Dari Laman Resmi Bapenda Jombang dapat dikatakan bahwa layanan ini bersifat mudah dicoba dan memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat. Adanya kesempatan untuk mencoba layanan secara langsung seperti ini membuat masyarakat lebih yakin dan tidak ragu menggunakan program ini lagi pada kegiatan berikutnya. Rogers menekankan bahwa inovasi dengan tingkat uji coba tinggi lebih cepat diterima karena pengguna dapat melihat manfaatnya tanpa risiko yang besar. Temuan ini selaras dengan penelitian (Annisa Salsa Bila Putri, 2023), yang menunjukkan bahwa layanan berbasis jemput bola meningkatkan pengalaman langsung masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga minat dan kepercayaannya semakin meningkat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Dari pengamatan peneliti memperlihatkan bahwa proses pengecekan dan perbaikan data dilakukan secara transparan. Warga bisa melihat langsung bagaimana petugas melakukan penyesuaian data, memeriksa dokumen, hingga mencetak hasilnya. Sebagai contoh data SPPT yang sebelumnya banyak mengalami ketidaksesuaian kini lebih cepat diperbaiki karena petugas datang langsung ke wilayah-wilayah tersebut. Manfaat dari program Layar Jebol dapat dilihat dengan jelas oleh masyarakat maupun pihak kecamatan. Salah seorang warga menyampaikan bahwa Layar Jebol “Sangat membantu, terutama jika ada kesalahan data bisa langsung dibetulkan ditempat”. Selain itu, masyarakat menjadi lebih sadar untuk memperbarui data dan membayar pajak tepat waktu karena prosesnya sudah lebih mudah dan tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Beberapa kecamatan bahkan meminta agar program ini dijadwalkan secara rutin karena perubahan positif yang dirasakan cukup signifikan. Hasil yang mudah diamati seperti ini memperkuat penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Dalam teori Rogers, *observability* berpengaruh besar terhadap percepatan adopsi inovasi karena masyarakat dapat melihat hasilnya secara langsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Galuh Ascarya & Hertati, 2024), yang menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan program Layanan Pembayaran Jemput Bola (Layar Jebol) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang, dapat disimpulkan bahwa program ini mampu menjadi solusi bagi berbagai kendala pelayanan pajak daerah yang selama ini dihadapi masyarakat, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat kota dan memiliki keterbatasan akses terhadap kantor pelayanan. Kehadiran layanan langsung di kecamatan membuat proses pembayaran pajak, perbaikan data, hingga konsultasi administrasi menjadi jauh lebih praktis, cepat, dan tidak membebani masyarakat baik dari segi waktu maupun biaya. Jika dilihat melalui perspektif teori Difusi Inovasi Rogers, Layar Jebol memiliki keunggulan relatif karena menawarkan kemudahan yang sebelumnya tidak tersedia, serta menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi dengan kebutuhan masyarakat di wilayah perdesaan yang menginginkan pelayanan yang dekat dan sederhana. Selain itu, layanan ini mudah dicoba dan hasilnya dapat diamati secara langsung oleh masyarakat, mulai dari perbaikan data SPPT yang lebih cepat hingga meningkatnya

kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Meskipun masih terdapat hambatan seperti ketidaksinkronan data antara desa dan Bapenda serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait kelengkapan dokumen, kendala tersebut tidak mengurangi efektivitas program secara keseluruhan. Secara umum, Layar Jebol dapat dinilai sebagai inovasi pelayanan publik yang relevan, membantu, dan layak untuk terus dikembangkan karena terbukti mampu meningkatkan kualitas, jangkauan, dan kemudahan pelayanan pajak daerah bagi masyarakat Kabupaten Jombang.

DAFTAR REFERENSI

- Adi Nugraha, T., Wardiyanto, B., & Setijanigrum, E. (2025). Innovation in public services through the “Mobile SIM” program: A qualitative study in the Indonesian National Police. *INJECT (Interdisciplinary Journal of Communication)*, 10(1), 581–592. <https://doi.org/10.18326/inject.v10i1.4387>
- Aulia, S., Ramadanti, L., Sukirman, N., Yuniar, S., & Syahwila, W. (2025). Inovasi pelayanan jemput bola dalam perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. *Publik*, 7(1). <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Galuh Ascarya, P., & Hertati, D. (2024). The effectiveness of the proactive service program (jemput bola terpadu) as an effort to accelerate services by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. *JMPKP*, 2(2).
- Ikhwan Ratna, & 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 (JPMK)*, 4(2), 128–137. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v4i2.258>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan melalui balai RW di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310382>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah. (2022).
- Udayana Putra, I. K. A., & dkk. (2023). Pengaruh inovasi pelayanan, kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan roda dua pada UPTD pelayanan pajak dan retribusi daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng.

Commented [1]: Apakah referensi tidak untuk dimasukkan sebagai bodynote dalam jurnal?