



### SURAT PERNYATAAN

Nomor : 273/SP.HCP/LPPM/UNIJA/IX/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Anik Anekawati, M.Si  
Jabatan : Kepala LPPM  
Instansi : Universitas Wiraraja

Menyatakan bahwa :

1. Nama : Enza Resdiana, S.E., M.AB.  
Jabatan : Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
2. Nama : Zainab, M.SM  
Jabatan : Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nahdlatul Ulama Trate Gresik

Telah melakukan cek plagiarisme ke LPPM menggunakan *software turnitin.com* untuk artikel dengan judul "**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI LAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN SISTEM E-BILLING**" dan mendapatkan hasil similarity sebesar 21%

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan dengan sebaik-baiknya.

Sumenep, 20 September 2022

Kepala LPPM,



Dr. Anik Anekawati, M.Si.

NIDN. 0714077402

# PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI LAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN SISTEM EBILLING

*by Enza Resdiana*

---

**Submission date:** 14-Sep-2022 12:32PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1899454271

**File name:** 0722017702-9641-Artikel-Plagiasi-14-09-2022.pdf (454.09K)

**Word count:** 3609

**Character count:** 24683



## PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI LAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN SISTEM E-BILLING

Enza Resdiana<sup>1</sup>, Zainab<sup>2</sup>

[enza@wiraraja.ac.id](mailto:enza@wiraraja.ac.id), [zainab@stienugresik.ac.id](mailto:zainab@stienugresik.ac.id)

<sup>1</sup>Universitas Wiraraja Madura

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik

### ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan hadirnya teknologi. Pajak Daerah khususnya Pajak hotel dan restoran awalnya dipungut secara manual, seiring dengan tuntutan mutu layanan makan pemerintah kabupaten Sumenep melalui Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) menerapkan ebilling system sebagai bentuk inovasi dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual menjadi elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, Pertama, wujud transparansi yaitu dengan diterapkannya sistem pemungutan pajak self assessment. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dalam pelaporan pajaknya, e-billing system belum berbasis web, dan kerusakan alat yang juga menjadi kendala dalam melakukan input data. Kedua, BPPKAD telah melaksanakan tugasnya, tanggungjawab menyerahkan hasil pajak kepada bendahara penerimaan dan menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada wajib pajak. Ketiga, mudahnya penggunaan e-billing telah menyesuaikan dengan kondisi hotel dan restoran sebagai penerima pelayanan. Kendala yang dihadapi terkait anggaran ketika harus membuat e-billing secara khusus (taylor made). Keempat, media interaksi khusus dipersiapkan untuk menjawab komplain dari wajib pajak. Kendalanya berkaitan dengan durasi pelaksanaan dari saran, kritik, dan harapan wajib pajak. Kelima, untuk penerapan e-billing tidak adadiskriminatif. Kendala dalam pelaksanaannya masih belum semua hotel dan restoran diberikan e-billing. Keenam, memberikan pelayanan yang aman dan nyaman serat memberikan fasilitas berupa computer, printer, dan dua roll kertas. Adapun persiapan yang perlu dilakukan terkait keadilan yaitu untuk memunculkan kepercayaan (trust) antara keduanya.

**Kata Kunci :** E-billing, Pajak layanan daerah, inovasi.

### ABSTRACT

The quality of public services by utilizing technology. Regional taxes, especially hotel and restaurant taxes, were initially collected manually, along with improving the quality of food services, the Sumenep district government through the Regional Revenue, Financial Management and Assets Agency (BPPKAD) implemented an ebilling system as a form of innovation in technology from manual payments to electronic payments. The research method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that, First, transparency is the implementation of a self-assessment tax collection system. The obstacles faced are related to the awareness of taxpayers in their tax reporting, the e-billing system is not yet web-based, and damage to tools which are also obstacles in entering data. Second, BPPKAD has carried out service, submitted tax proceeds to the revenue treasurer and provided proof of payment to

taxpayers. Third, the ease of use of e-billing has adapted to the conditions of hotels and restaurants as service recipients. Constraints faced are related to the budget when they have to make e-billing specifically (taylor made). Fourth, special media interactions are prepared to respond to complaints from taxpayers. The problem is related to the duration of the implementation of suggestions, criticisms, and expectations of taxpayers. Fifth, for the application of e-billing there is no discrimination. The obstacle in its implementation is that not all hotels and restaurants are given e-billing. Sixth, providing safe and comfortable services, while providing facilities in the form of a computer, printer, and two rolls of paper. The preparations that need to be made regarding justice are to create trust between the two.

**Keywords:** E-billing, local service tax, innovation

## PENDAHULUAN

Pajak daerah menjadi kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh setiap wajib pajak dengan tujuan untuk memenuhi keperluan dan kemakmuran daerah<sup>1</sup>. Pembayaran pajak bukan hanya kewajiban, melainkan hak semua warga negara untuk berpartisipasi secara langsung dan bersama-sama untuk mendukung pembiayaan dan pembangunan daerah. Pembangunan yang berlangsung dan terus menerus dimulai dengan pembangunan infrastruktur, pendidikan dan kesehatan, serta pembangunan fasilitas umum, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin tinggi jumlah penerimaan pajak daerah maka semakin tinggi pula pembangunan yang dapat dilakukan. Untuk dapat merealisasikannya, suatu daerah harus menggali sumber dana yang menjadi ujung tombak yaitu berupa pajak hotel dan pajak restoran.

Pajak hotel dan pajak restoran menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Sumenep. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi salah satu sumber utama pendanaan daerah terkait dengan pelaksanaan desentralisasi<sup>2</sup>. Hotel dan restoran yang menjadi penyedia layanan memiliki kontribusi terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pungutan pajak hotel dan pajak restoran. Pemungutan pajak hotel dan pajak restoran di Kabupaten Sumenep pada awalnya dilakukan secara manual, sebagaimana pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah. Namun dalam pemungutan pajak secara manual sering terjadi adanya kebocoran atau kecurangan yang dilakukan. Kebocoran atau kecurangan tersebut ditandai dengan wajib pajak (pelaku usaha hotel atau restoran) yang tidak membayarkan kewajiban pajaknya sebagaimana mestinya. Artinya, wajib pajak (pelaku usaha hotel atau restoran) tidak melaporkan secara menyeluruh jumlah transaksi yang telah dilakukan. Pemungutan pajak secara manual dianggap kurang efektif, oleh karena itu perlu adanya modernisasi pelayanan perpajakan yang dilakukan.

Penggunaan teknologi informasi mencakup dua kegiatan: pertama, manajemen

<sup>1</sup> Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

<sup>2</sup> Putra, Windu. 2018. Tata Kelola Ekonomi Keuangan Daerah. Depok: RajawaliPers.

<sup>3</sup> Media Center. 2019. Maksimalkan Target PAD 2019 Pemkab Terapkan E-billing System, dalam situs: <http://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/maksimalkan-target-pad2019-pemkab-terapkan-e-billing-system>. Diakses pada 15 Desember 2019.



informasi, manajemen data, sistem manajemen, dan proses kerja elektronik. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi bertujuan agar layanan tersedia untuk umum dengan mudah dan murah. Salah satu fitur elektronik yang disediakan Ditjen untuk membantu modernisasi administrasi perpajakan adalah sistem faktur elektronik. Sistem pembayaran (akuntansi) elektronik berbasis Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPG2) yang memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajaknya lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. *E-billing system* adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing. Kode billing sendiri merupakan kode angka yang terdiri dari 15 digit angka yang diterbitkan oleh sistem Billing yang berisikan informasi pembayaran pajak<sup>3</sup>. Iqbal menyebutkan dalam penelitiannya bahwa anggaran partisipatif bawahan dan informasi asimetri di Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten Sumenep tidak begitu berpengaruh terhadap adanya budgetary slack.<sup>4</sup>

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Sumenep menerapkan *e-billing system* sebagai upaya peningkatan pelayanan berbasis teknologi dari pembayaran pajak manual menjadi pembayaran pajak secara elektronik, sesuai dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014. Pemanfaatan teknologi dalam pembayaran pajak melalui *e-billing system* ini memberikan kemudahan akses bagi setiap wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Tujuan lain dengan diterapkannya *e-billing system* yaitu untuk menghindari terjadinya kesalahan transaksi seperti transaksi *unmatched* pada saat pembayaran pajak. Pembayaran pajak melalui *e-billing system* juga mampu menekan angka kecurangan/kebocoran pajak yang biasanya dilakukan oleh wajib pajak dalam pembayaran jumlah pajaknya.

Semua jumlah transaksi layanan yang dilakukan oleh pelaku usaha baik hotel dan restoran akan terekam secara otomatis (*real time*) dengan diterapkannya *e-billing system*. Perekaman secara otomatis (*real time*) tersebut memberikan dampak positif terhadap penerimaan daerah melalui pajak daerah khususnya pajak hotel dan restoran. Perekaman otomatis (*real time*) menjadikan wajib pajak (pelaku usaha hotel atau restoran) tidak dapat menyembunyikan jumlah transaksi layanan dan tidak dapat mengurangi jumlah pembayaran pajak yang harus dibayarkan, sehingga memberikan dampak positif terhadap peningkatan penerimaan

<sup>4</sup> Rafiqi, Iqbal, Sri Kania Dewi Yana, Nabilatul Fitriyah, Zaitunah, Umairah, Ziyadatul Jamilah, Zaitur Rohmah, Cahyaning Catur Utami, "Pengaruh Participatory Budgeting Dan Informasi Asimetris Terhadap Budgetary Slack Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Sumenep," *Masyrif*, vol.2, no. 1 (2021): 37–60, <https://www.ejournal.idia.ac.id/index.php/masyrif/article/view/496>.

<sup>5</sup> Portal Madura. 2019. Billing System Tapping Box Dorong PAD Sumenep Naik dan Tekan Kebocoran, dalam situs: <https://portalmadura.com/billingsystem-tapping-box-dorong-pad-sumenep-naik-dan-tekan->

daerah<sup>5</sup>.

<sup>3</sup>Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Sumenep menerapkan *e-billing system* sejak awal 2019 yang di tempatkan di sembilan pelaku usaha yakni usaha perhotelan dan usaha restoran. Diterapkan di lima bidang perhotelan yaitu: hotel suramadu, hotel musdalifa, hotel C1, hotel wijaya 1 dan hotel utami. Empat lainnya diterapkan di usaha restoran yaitu: restoran ayam brewok, restoran amanish, restoran toby's dan restoran upnormal<sup>6</sup>.

## KAJIAN TEORI

### <sup>12</sup>Pelayanan Publik

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik <sup>24</sup>berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan <sup>15</sup>kebutuhan penerima layanan<sup>7</sup>. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 <sup>2</sup>tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang <sup>21</sup>dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk memenuhi <sup>5</sup>kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>8</sup>.

<sup>5</sup>Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi<sup>9</sup>:

- a. <sup>5</sup>Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberidan <sup>2</sup>penerima pelayanan termasuk dalam hal pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk juga dalam hal pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Hal ini termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan publik.
- d. <sup>2</sup>Produk pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang Akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang

<sup>6</sup>BangsaOnline. 2019.BPPKAD Sumenep Optimis PAD Perpajakan Akan TerusAlami Peningkatan, dalam situs:<https://www.www.bangsaonline.com/berita/66090/bppkad-sumenepoptimis-pad-perpajakan-akan-terus-alami-peningkatan>.Diakses pada 15 Desember 2019.

<sup>7</sup> Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: ALFABETA.

<sup>8</sup> Wahyuningsih, Rutiana Dwi. (2011) Membangun Kepercayaan Publik Melalui Kebijakan Sosial Inklusif. Yogyakarta.

<sup>9</sup> Mukarom, Zaenal dan Muhibun Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: PUSTAKA SETIA. .

diperlukan dalam memberikan pelayanan publik.

### **E-billing Sytem**

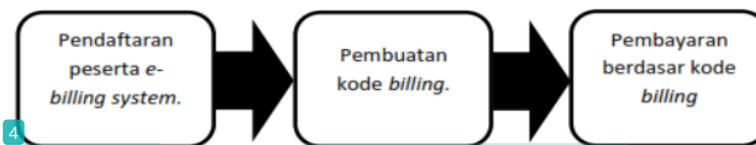
Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 ayat 1 sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *Billing System*<sup>10</sup>. Secara sederhana *e-billing system* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*. *E-billing* diterapkan sebagai sistem pembayaran pajak pengganti dari SSP manual. Sedangkan aplikasi *billing* merupakan aplikasi web yang disediakan Dirjen Pajak bagi wajib pajak untuk menerbitkan kode *billing* dan dapat diakses melalui jaringan internet. Pembayaran *e-billing* dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu teller bank (Kantor Pos), ATM, mini ATM di KPP atau KP2KP, dan internet banking<sup>11</sup>.

Berkaitan dengan *e-billing system*, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain adalah:

1. Kode *billing* berlaku dalam waktu 48 (empat puluh delapan) jam sejak diterbitkan dan setelah itu secara otomatis terhapus dari sistem dan tidak dapat dipergunakan lagi, untuk itu wajib pajak dapat membuatnya kembali apabila kode *billing* telah terhapus secara sistem.
2. Apabila terdapat perbedaan data antara data elektronik dengan hasil cetakan, maka yang dijadikan pedoman adalah data yang terdapat pada data elektronik yang berada di Kementerian Keuangan<sup>12</sup>.

Gambar di bawah ini mengilustrasikan penggunaan *e-billing system*.

**Gambar 2.1: Penggunaan E-billing**



Manfaat yang didapatkan jika menggunakan *E-Billing* diantaranya:

1. Memberikan akses kepada wajib pajak untuk memonitor status penyetoran pajak.
2. Meminimalisir terjadinya kesalahan manusia atau sistem, dalam perekaman data, pembayaran, hingga penyetoran.
3. Memberikan keleluasaan kepada Wajib Pajak untuk membuat draft data setoran.
4. Membuat proses kerja menjadi lebih ringkas karena tidak perlu membawabanyak d

<sup>10</sup> Widyarningsih, A., 2013. Hukum Pajak dan Perpajakan. Bandung: ALFABETA.

<sup>11</sup> Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 26 Tahun 2016 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

<sup>12</sup> Dirjen Pajak, 2016

okumen untuk penyetoran.

5. Memudahkan integrasi antara Wajib Pajak, Bank Persepsi, dan Pemerintah.

Adapun kekurangan dalam penggunaan *E-Billing System*, diantaranya:

1. *Software* masih mudah di *hack* oleh orang.
2. Jika internet atau listrik disekitar bermasalah, maka sistem akan ikut bermasalah.
3. Jika *software* masternya terkena virus maka seluruh datanya akan hilang dan sulit untuk di *back-up*.

#### METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif<sup>13,14,15</sup>. Fokus kajian dalam penelitian yang akan dilakukan mengacu pada asas-asas pelayanan Kep. MENPAN No. 63/2004, Penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut<sup>16</sup> :

- a. Transparansi.
- b. Akuntabilitas.
- c. Kondisional.
- d. Partisipatif.
- e. Kesamaan hak.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep telah membuktikan bahwa telah melakukan pengembangan melalui pemanfaatan kemajuan teknologi dan informasi dalam meningkatkan pelayanan pajak hotel dan restoran. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pajak hotel dan restoran melalui *e-billing system* (Studi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep). Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut yang menggambarkan penerimaan pajak dan hotel tahun 2018-2019 yang dijabarkan dalam tabel berikut ini

<sup>13</sup> Sangadji, Etta Mamang. 2010. Metodologi Penelitian- Pendekatan Praktis Dalam Penelitian. Yogyakarta : Andi.

<sup>14</sup> Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

<sup>15</sup> Yusuf, Muri. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta : Kencana



Tabel 4.1  
Realisasi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran Kabupaten Sumenep  
Tahun 2018-2019

	Jenis Pungutan	Target	Realisasi	%
Tahun 2018	Pajak Hotel	272,850,000.00	456,975,269.82	167.48
	Pajak Restoran	1,598,800,000.00	2,312,500,850.20	144.64
	Jenis Pungutan	Target	Realisasi	%
Tahun 2019	Pajak Hotel	335,000,000.00	558,885,907.00	166.83
	Pajak Restoran	1,872,962,500.00	2,426,516,446.00	129.55

Sumber: Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep 2017-2019

### Transparansi

Di Kabupaten Sumenep *e-billing system* yang diberikan kepada hotel dan restoran yaitu berupa alat yang berfungsi untuk perekaman data transaksi. Artinya *e-billing system* saat ini hanya membantu sebatas rekam data transaksi saja saat hotel atau restoran melakukan transaksi dengan penggunanya. Hasil rekam data transaksi ini akan langsung terhubung dengan pihak BPPKAD. Secara sederhana dapat dikatakan hasil rekaman data transaksi itulah yang merupakan outputnya.

*E-billing system* yang diterapkan sejak awal 2019 ini tentunya belum sempurna. Saat ini pelaksanaan *e-billing system* di Kabupaten Sumenep hanya sebatas perekaman data transaksi saja dan belum berbasis web. Karena hanya sebatas rekam data transaksi maka yang dapat mengakses hanya pihak BPPKAD dan wajib pajak (hotel dan restoran). Sementara untuk masyarakat atau pengguna layanan (subjek pajak) yang melakukan transaksi dengan hotel atau restoran belum bisa mengakses informasi karena belum berbasis web. Sehingga dapat dikatakan belum sejalan dengan yang dijelaskan menurut<sup>17</sup> bahwa transparansi merupakan terbukanya bagi masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan dapat mengajukan suatu tanggapan, usulan atau kritikan. Seharusnya yang dapat mengakses *e-billing* tersebut tidak hanya wajib pajak (pemilik hotel dan restoran) melainkan masyarakat pengguna layanan hotel dan restoran yang juga berperan sebagai subjek pajak. Sehingga apabila sewaktu-waktu pengguna layanan (subjek pajak) hotel dan restoran memerlukan informasi yang berkaitan dengan pajak, maka dapat mengakses di web yang telah disediakan.

<sup>16</sup> Mukarom dan Laksana, 2018

<sup>17</sup> Utomo, Warsito. 2012. Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta: Andi.

### **Akuntabilitas**

Tanggungjawab yang dilakukan oleh petugas penagihan menyerahkan uang hasil peangihan pajak kepada Bendahara Penerimaan dengan dasar lembar lampiran surat ketetapan pajak daerah (SKPD). Setelah menerima bukti penerimaan dari Bendahara Penerimaan berupa tanda bukti pembayaran (TBP) kemudian diserahkan kepada wajib pajak pemilik hotel dan restoran.

Hal ini sebagai wujud transparansi, kemudahan, keamanan dalam pembayaran pajak. Membuat masyarakat juga percaya terhadap adanya program *e-billing system* ini langsung disetorkan kepada Bendahara Penerimaan sehingga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sumenep. Sejalan dengan yang disampaikan oleh<sup>18</sup> yang menjadi indikator untuk mengukur akuntabilitas, yaitu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap pemerintah, meningkatkan kesadaran publik, dan meningkatkan representasi berbasis keputusan dan kepentingan rakyat.

### **Kondisional**

Penggunaan yang mudahnya menandakan bahwa *e-billing system* telah menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Selain itu bentuk kesesuaian kondisi yang berprinsip pada efektivitas dalam penerapan *e-billing* yaitu mempermudah ketika melakukan pengecekan ulang (*crosscheck*) antar kedua pihak untuk menghindari terjadinya kesalahan transaksi seperti perbedaan transaksi (*unmatched*) pada saat pembayaran pajak. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya perekaman data secara otomatis (*real time*) dapat mempermudah petugas dan juga wajib pajak dalam melakukan penghitungan pajak terutangya. Sebagaimana pendapat<sup>19</sup> bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditentukan, baik berupa tujuan organisasi, tujuan jangka panjang, maupun misi.

### **Partisipatif**

Setiap petugas yang bertugas diharapkan mampu menjadi fasilitator ketika ada komplain dari para pengguna. Bahkan ketika sudah tidak menemukan jalan tengah antara pengguna dan petugas, maka keluhan tersebut dapat disampaikan langsung kepada Kabid pelayanan. Jadi semua pengguna diberikan kebebasan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan harapan terkait dengan diterapkannya *e-billing system*. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori UNDP<sup>20</sup> bahwasanya semua orang atau masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan, harus mempunyai hak suara yang

<sup>18</sup> Rosidi, Abidar dan Fajriani, RA. 2013. *Rainventing Government Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

<sup>19</sup> Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelmentasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

<sup>20</sup> Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori dan fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Putska Setia.

sama yang diberikan secara langsung atau melalui badan perwakilan dalam proses politik sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing masyarakat.

Kendala yang dihadapi berkaitan dengan aspirasi, kebutuhan, dan harapan pengguna *e-billing* yaitu berkaitan dengan durasi pelaksanaan. Artinya semua keluhan, saran, dan harapan tidak dapat dilaksanakan saat itu juga, melainkan memerlukan waktu untuk melakukan pertimbangan-pertimbangan terlebih dahulu. Berkaitan dengan komplain atau keluhan pemberi pelayanan memerlukan durasi waktu sekitar satu minggu untuk melakukan perbaikan terkait dengan keluhan yang dihadapi. Selain itu, berkaitan dengan pembaharuan peralatan yang menjadi harapan masyarakat juga tidak dapat dilaksanakan langsung. Melainkan perlu adanya pertimbangan terlebih dahulu terkait dari segi anggaran dan lain-lainnya.

### **Kesamaan Hak**

Pemberi pelayanan yang efektif para petugas harus berlaku adil dalam segala yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pengguna *e-billing*. Untuk penerapan *e-billing* tidak ada diskriminatif. Karena semua pelaku usaha memiliki kesamaan hak satu sama lain. Misalnya dari segi agama, meskipun berbeda-beda tetapi para pelaku usaha memiliki hak sama untuk mendapatkan pelayanan. Begitu pula dengan masalah golongan atau status ekonomi, dalam penerapannya tidak ada perbedaan antara pelaku usaha yang membayar pajak paling tinggi dengan pelaku usaha yang membayar pajak tidak terlalu tinggipun memiliki kesamaan hak yang sama.

Adapun kendala yang berkaitan dengan kesamaan hak yang tidak diskriminatif. Tidak semua hotel dan resto diberikan *e-billing*, Namun bukan berarti hal ini bentuk diskriminatif, dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada. Menjadikan pihak BPPKAD untuk lebih memprioritaskan usaha-usaha yang memiliki potensi lebih besar dalam pembayaran pajaknya.

### **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Fasilitas sebagai bentuk keadilan yang dilakukan kepada penerima pelayanan berupa computer, printer, dan dua roll kertas untuk print out. Begitu pula sebaliknya, sebagai penerima pelayanan memiliki hak untuk menerima informasi dan memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Selain itu, wajib pajak juga berhak untuk menerima fasilitas yang diberikan oleh pemberi pelayanan<sup>21</sup>. Adapun persiapan yang perlu

<sup>21</sup> Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya Offset :Bandung.

dilakukan berkaitan dengan <sup>6</sup> keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yaitu untuk memunculkan kepercayaan (*trust*) antara keduanya.

Pemberi pelayanan terus berusaha untuk memunculkan *trust* kepada semua penggunanya. Hal tersebut dilakukan dengan cara memberikan pelayanan terbaik yang nantinya akan membentuk asumsi yang baik. Ketika asumsi itu telah baik maka berdampak terhadap nilai pelayanannya menjadi naik tingkatan karena sudah baik. Begitu pula yang harus dilakukan oleh penerima pelayanan, yaitu memberikan informasi atau data yang benar agar memunculkan kepercayaan antar keduanya.

### SIMPULAN

Secara teoritik yang mengacu pada teori asas-asas pelayanan Kep.MENPAN No. 63/2004 dalam penerapan *e-billing system* yaitu<sup>22</sup>,

1. Transparansi dalam pelaksanaan *e-billing system* dapat dikatakan belum transparansi. Hal ini ditandai karena dalam pelaksanaannya *e-billing system* ini masih belum berbasis web.
2. Akuntabilitas, penerapan *e-billing system* yang berupa rekaman data transaksi menjadi dasar pengisian surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPDTanggungjawab yang dilakukan oleh petugas penagihan menyerahkan uang hasil penagihan pajak kepada Bendahara Penerimaan dengan dasar lembar lampiran surat ketetapan pajak daerah (SKPD).
3. Kondisional, ditandai dengan mudahnya penggunaan *e-billing* serta kemudahan ketika melakukan pengecekan ulang (*crosscheck*) pada saat pembayaran pajak menjadi bentuk kesesuaian dengan kondisi penerima pelayanan.
4. Partisipatif, untuk mendorong peran serta masyarakat pihak kantor mempersiapkan media interaksinya sebagai pelayanan khusus komplain pengguna pelayanan baik berupa saran, kritik, dan harapan. Adapun kendala yang dihadapi berkaitan dengan durasi pelaksanaan. Artinya semua keluhan, saran, dan harapan tidak dapat dilaksanakan saat itu juga, melainkan memerlukan waktu untuk melakukan pertimbangan- pertimbangan terlebih dahulu.
5. Kesamaan Hak, untuk penerapan *e-billing* tidak ada diskriminatif. Karena semua wajib pajak memiliki kesamaan hak satu sama lain. Namun untuk saat ini pelaksanaannya di Kabupaten Sumenep tidak semua hotel dan resto diberikan *e-*

<sup>22</sup> Mukarrom dan Laksana, 2018

*billing*, bukan berarti hal ini bentuk diskriminatif, dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada.

<sup>14</sup> Keseimbangan Hak dan Kewajiban, BPPKAD sebagai pemberi pelayanan memiliki hak dan kewajiban untuk memberikan informasi berkaitan dengan besaran pajak berdasar surat ketetapan pajak daerah (SKPD) yang diperoleh dari rekam data *e-billing*. Selain itu, BPPKAD juga memberikan fasilitas sebagai bentuk keadilan yang dilakukan kepada penerima pelayanan berupa computer, printer, dan dua roll kertas untuk print out. Begitu pula sebaliknya, sebagai penerima pelayanan memiliki hak untuk menerima informasi dan memiliki kewajiban untuk membayar pajak.

### REFERENSI

- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 26 Tahun 2016 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori dan fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Putska Setia.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelmentasinya*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset : Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibun Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PUSTAKA SETIA. .
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Putra, Windu. 2018. *Tata Kelola Ekonomi Keuangan Daerah*. Depok: Rajawali Pers.
- Rosidi, Abidarini dan Fajriani, RA. 2013. *Rainventing Government Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Rafiqi, Iqbal dkk "Pengaruh Participatory Budgeting Dan Informasi Asimetris Terhadap Budgetary Slack Pada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Sumenep," *Masyrif*, vol.2, no. 1 (2021): 37–60, <https://www.ejournal.idia.ac.id/index.php/masyrif/article/view/496>.
- Sangadji, Etta Mamang. 2010. *Metodologi Penelitian- Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Pbluk*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuningsih, Rutiana Dwi. (2011) *Membangun Kepercayaan Publik Melalui Kebijakan Sosial Inklusif*. Yogyakarta.
- Widyaningsih, A., 2013. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Bandung: ALFABETA.
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Kencana.
- BangsaOnline. 2019. BPPKAD Sumenep Optimis PAD Perpajakan Akan Terus Alami Peningkatan, dalam situs: <https://www.www.bangsaonline.com/berita/66090/bppkad->



sumenepoptimis-pad-perpajakan-akan-terus-alami-peningkatan.Diakses pada 15 Desember 2019.

Media Center. 2019. Maksimalkan Target PAD 2019 Pemkab Terapkan E-billing System, dalam situs:<http://www.sumenepkab.go.id/berita/baca/maksimalkan-target-pad2019-pemkab-terapkan-e-billing-system>. Diakses pada 15 Desember2019.

Portal Madura. 2019. Billing System Tapping Box Dorong PAD Sumenep Naikdan Tekan Kebocoran, dalam situs: <https://portalmadura.com/billingsystem-tapping-box-dorong-pad-sumenep-naik-dan-tekan-kebocoran187498>.Diakses pada15 Desember2019

# PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI INOVASI LAYANAN PAJAK DAERAH DENGAN SISTEM EBILLING

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**21** %  
INTERNET SOURCES

**13** %  
PUBLICATIONS

**0** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://journal.uim.ac.id">journal.uim.ac.id</a> Internet Source	<b>3</b> %
<b>2</b>	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<a href="http://eprints.perbanas.ac.id">eprints.perbanas.ac.id</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>4</b>	<a href="http://pajaktaxes.blogspot.com">pajaktaxes.blogspot.com</a> Internet Source	<b>2</b> %
<b>5</b>	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %
<b>9</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<b>1</b> %

10	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://kecgajah.demakkab.go.id">kecgajah.demakkab.go.id</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://prosiding.stie-aas.ac.id">prosiding.stie-aas.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://vm36.upi.edu">vm36.upi.edu</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://bentangkhatalistiwaews.blogspot.com">bentangkhatalistiwaews.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://stia-binataruna.e-journal.id">stia-binataruna.e-journal.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

22

pt.scribd.com

Internet Source

<1 %

23

triyani.wordpress.com

Internet Source

<1 %

24

dinsos.sumbarprov.go.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography On