



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

Enza Resdiana¹, Zainab²

enza@wiraraja.ac.id, zainab@stienugresik.ac.id

¹Universitas Wiraraja Madura

²Sekolah 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 elekttronik. 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 serata 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 daerah¹. Membayar pajak tidak hanya merupakan kewajiban, tetapi menjadi hak setiap warga negara untuk turut berpartisipasi secara langsung dan bersama-sama mendukung pembiayaan dan pembangunan daerah. Pembangunan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mulai dari pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, dan pembangunan fasilitas publik. 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 pembiayaan daerah yang utama dalam rangka pelaksanaan desentralisasi². Hotel dan restoran yang menjadi penyedia layanan memiliki kontribusi terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

¹ Mardiasmo. 2016. Perpajakan. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

² Putra, Windu. 2018. Tata Kelola Ekonomi Keuangan Daerah. Depok: RajawaliPers.

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 kewajibannya 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.

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yaitu: pertama, pengelolaan informasi, pengelolaan data, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Kedua, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi bertujuan agar pelayanan dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat. Salah satu fasilitas elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna mendukung modernisasi administrasi perpajakan adalah *e-billing system*. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPNG2) yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan 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 pajak³. Iqbal menyebutkan dalam penelitiannya bahwa anggaran partisipatif bawahan dan informasi asimetri di Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah di Kabupaten

³ 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.

Sumenep tidak begitu berpengaruh terhadap adanya budgetary slack.⁴

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Sumenep menerapkan *e-billing system* sebagai upaya peningkatan pelayanan pajak 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 daerah⁵.

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

⁴ Rafiqi, Iqbal, Sri Kania Dewi Yana, Nabilatul Fitriyah, Zaitunah, Umairoh, 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>.

⁵ 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 Desember 2019.

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 upnormal⁶.

KAJIAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan⁷. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁸.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi⁹:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberidan 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. Produk pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hasil pelayanan yang akan

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

⁷ Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: ALFABETA.

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

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

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 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*¹⁰. 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 banking¹¹.

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

- a. 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 system.
- b. Apabila terdapat perbedaan data antara data elektronik dengan hasil cetakan, maka yang dijadikan pedoman adalah data yang terdapat pada data

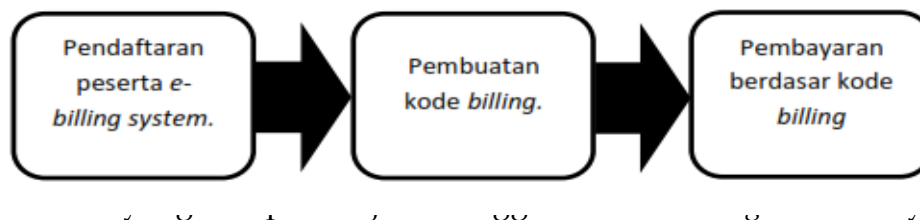
¹⁰ Widyarningsih, A., 2013. Hukum Pajak dan Perpajakan. Bandung: ALFABETA.

¹¹ Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 26 Tahun 2016 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

elektronik yang berada di Kementerian Keuangan¹².

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

Gambar 2.1: Penggunaan *E-billing*



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 membawa banyak dokumen 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^{13,14,15}. Fokus kajian dalam penelitian yang akan dilakukan mengacu pada asas-asas pelayanan Kep. MENPAN No. 63/2004,

¹² Dirjen Pajak, 2016

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

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

¹⁵ Yusuf, Muri. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta : Kencana.

penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut¹⁶ :

- 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

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

¹⁶ Mukarom dan Laksana, 2018

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 menurut¹⁷ 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.

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

¹⁷ Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan PARadigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Pbluk*. Yogyakarta: Andi.

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 oleh¹⁸ yang menjadi indikator untuk mengukur akuntabilitas, yaitu meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, tumbuhnya kesadaran masyarakat, meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan dan kepentingan masyarakat.

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 terutangnya. Sebagaimana pendapat¹⁹ bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

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

¹⁸ Rosidi, Abidarin dan Fajriani, RA. 2013. *Rainventing Government Demokrasi dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

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

diberikan kebebasan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan harapan terkait dengan diterapkannya *e-billing system*. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teori UNDP²⁰ bahwasanya setiap orang atau masyarakat perempuan maupun laki-laki wajib memiliki hak suara yang sama dalam proses kebijakan yang dikeluarkan baik dilakukan secara langsung atau melalui lembaga perwakilan yang sesuai dengan kepentingan dan aspirasi di 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

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

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 pelayanan²¹. Adapun persiapan yang perlu dilakukan berkaitan dengan 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* yaitu²²,

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 (SPTPD Tanggungjawab yang dilakukan oleh petugas penagihan

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

²² Mukarrom dan Laksana, 2018

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-billing*, bukan berarti hal ini bentuk diskriminatif, dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada.
6. 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, Abidar 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.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 Desember 2019.
- 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-kebocoran187498>. Diakses pada 15 Desember 2019.