

KUALITAS PELAYANAN PAJAK *ONLINE E-BILLING* DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO BARAT

Yusri Siham

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
yusrisiham1@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Penciptaan kualitas pelayanan publik yang merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik. Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi penghimpun penerimaan negara pada sektor perpajakan memberikan pelayanan *e-billing* (pembayaran pajak *online*). Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan *e-billing* (pembayaran pajak *online*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan *e-billing* (pembayaran pajak *online*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat yang dilihat dari enam indikator kualitas pelayanan publik Sinambela (2014:6) yang diharapkan masyarakat tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-billing* (pembayaran pajak *online*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dikatakan cukup baik. Dalam indikator transparansi, layanan yang terbuka, memiliki prosedur yang mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat. Dalam indikator akuntabilitas, pelayanan *e-billing* dapat dipertanggungjawabkan dalam peraturan perundang-undangan. Pada indikator kondisional, pelayanan yang mempertimbangkan kondisi pemberi dan penerima layanan, indikator partisipatif, pelayanan ini mendorong peran serta partisipatif yang baik dari masyarakat. Indikator kesamaan hak, pelayanan ini bersifat non diskriminatif. Dalam indikator keseimbangan hak dan kewajiban terwujudnya pelayanan yang adil dan memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, E-Billing

Abstract

The creation of quality public services is the government efforts to meet community needs good service. Directorate General of Taxation as an institution of state revenue collector in the taxation sector providing services E-Billing (*Online Tax Payments*). The aim in this study to determine and describe the Quality of Service E-Billing (*Online Tax Payments*) at the Tax Office Pratama West Sidoarjo. This type of research used in this research is descriptive using a qualitative approach. The technique of making the data source in this research is using purposive sampling technique. The focus of this research is the quality of service e-billing (*Tax Payments Online*) in the Tax Office Primary Sidoarjo Western views of six indicators of the quality of public services Sinambela (2014: 6) expected by society reflected: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Similarity rights, as well as the balance of rights and liabilities. The results showed that the quality of service e-billing (*Online Tax Payments*) at the Tax Office Pratama West Sidoarjo be quite good. In Transparency indicator, an open service, has a simple procedure and can be understood by the public. In accountability indicator, e-billing services can be accounted for in the legislation. In a conditional indicator, considering the conditions of service providers and recipients of services, Participatory indicators, the ministry encourages the participation of participatory good of society. Indicators Equal Right, this service is non-discriminatory. In the Balance of Rights and Responsibilities indicator realization of fair services and meet the expectations of the community to get the best service.

Keywords: Quality, Service, E-Billing

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Menurut Kotler (dalam Laksana, 2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pada dasarnya, tujuan dari adanya pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Sinambela, 2010:6).

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan publik dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan. Baik dalam bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa publik (Hardiyansah, 2011:36).

Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada penilaian kemampuan pemberi atau penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten. Pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. (Muazansyah dan Sudirman, 2019:76)

Pajak termasuk dalam bentuk pelayanan jasa publik sebagaimana penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Pajak merupakan iuran rakyat yang diatur dalam undang-undang sebagai wujud pengabdian dan peran serta masyarakat dalam membiayai pembangunan nasional dan dalam menjalankan pemerintahan yang hasilnya untuk kepentingan rakyat.

Yang dikutip oleh Setyonugroho (2012) Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun ke tahun, senantiasa memberikan tugas kepada Direktorat Jendral Pajak untuk menaikkan penerimaan pajak kepada negara. Pada kenyataannya rasio antara jumlah wajib pajak dengan jumlah penduduk dengan jumlah usaha masih sangat kecil, dan disamping itu, tahun-tahun yang akan datang pajak akan diproyeksikan menjadi salah satu pilar utama penerimaan negara secara mandiri. kunci untuk meningkatkan pajak penghasilan adalah dengan mengoptimalkan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Usaha eskstensifikasi pajak merupakan aksi yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak

dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, program atau kegiatan eskstensifikasi yang efektif akan memberikan hasil sesuai dengan yang direncanakan dan memiliki signifikansi yang memadai. (Widaningrum, 2007).

Upaya proaktif yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam rangka pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau pengukuhan pengusaha kena pajak. Faktor penting selain penambahan jumlah Wajib Pajak yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib pajak di definisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial dan sangat vital, penerimaan dari sektor pajak harus terus di tingkatkan.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat "dalam *Official Assessment System* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah. Sedangkan dalam *Self Assessment System* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar atau menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Masih belum efektif dan efisiennya serta kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai menjadi kenyataan yang masih sering dijumpai dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. (Rukayat, 2017:57).

Seiring perkembangan zaman sebuah teknologi informasi saat ini bertambah canggih dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia seperti salah satunya adalah dimanfaatkan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan terutama di bidang penerimaan pajak. Perbaikan sistem layanan perpajakan seperti adanya layanan online dalam proses perpajakan di Indonesia yaitu salah satunya dengan membayar pajak secara elektronik yang biasanya disebut dengan *e-billing*. Sejak tahun 2016 Direktorat Jendral Pajak telah mencanangkan pembayaran berbasis *online* atau yang disebut dengan *System e-billing* dimana wajib pajak tidak perlu lagi ke kantor pajak untuk membayar pajak secara manual lagi.

Adanya *e-billing* sangat bermanfaat, salah satunya efisiensi waktu tanpa harus antri dan datang ke kantor KPP bisa melakukan transaksi pembayaran maupun pelaporan secara online. Selain itu, modernisasi sistem perpajakan yang direncanakan secara rinci dan

menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya pendapatan pajak yang akan diterima nantinya.

Penyelenggara pelayanan pembayaran pajak melalui Surat Setoran Pajak (SSP) sistem online salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah kerja Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur II. Penyelenggaraan pelayanan *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dengan konsep pelayanan terbaik diharapkan dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang baik serta dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Proses perbaikan administrasi pada pelayanan perpajakan diharapkan mampu memberikan performa yang lebih baik dan terciptanya kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat (wajib pajak).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat memberikan peraturan kepada wajib pajak yang telah menggunakan *E-Billing* dengan melakukan pembayaran pajak melalui Surat Setoran Pajak (SSP) sistem *online*, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi membayar di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Sidoarjo Barat. KPP Pratama Sidoarjo Barat wilayah kerjanya meliputi Kecamatan Taman, Kecamatan Sukodono, Kecamatan Krian, Kecamatan Balongbendo, Kecamatan Wonoayu, Kecamatan Tarik, Kecamatan Prambon, Kecamatan Tulangan, Kecamatan Krembung. Oleh karena itu wajib pajak yang ingin menggunakan pelayanan pajak secara elektronik di karenakan mudah dan *Real Time* harus mengetahui bagaimana tata cara menggunakan aplikasi *e-billing* dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti dalam penerapan *e-billing* di KPP Sidoarjo Barat belum sepenuhnya maksimal, masih terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan dalam transparansi karena KPP Sidoarjo Barat masih perlu ditingkatkan pelaksanaan sosialisasi yang lebih merata. Mengingat Wajib Pajak yang tidak semua mengerti akan informasi dan panduan *E-Billing*. Selain itu, seringnya *server* yang mengalami *down* yang menghambat pengguna aplikasi dalam pembuatan *ID Billing*.

Hambatan lain yang terjadi dalam penerapan *e-billing* di KPP Pratama Sidoarjo Barat, kendala tersebut terjadinya *error system* di lingkungan KPP Pratama Sidoarjo Barat masih terdapat Wajib Pajak yang belum paham mengenai tempat meminta kode *billing* maupun tidak paham dengan ATM atau Internet, dahulu saat pembayaran masih menggunakan sistem MPN G-1 masih ditemui ketiadaan bank yang Online, web lama loading, kadang juga Wajib Pajak membuat kode *Billing* dengan kondisi NPWP ternyata sudah tidak aktif.

Dari uraian diatas terlihat bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh KPP Sidoarjo Barat belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dengan penjabaran tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Kualitas Pelayanan pajak *online e-billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indikator pelayanan publik menurut Sinambela (2014:6). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Kualitas Pelayanan Pajak *Online E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dengan menggunakan indikator pelayanan publik menurut Sinambela (2014:6). Indikator tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimenegerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

E-Billing (pembayaran pajak *online*) adalah sistem pembayaran elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* pada internet. *E-Billing* (Pembayaran Pajak *Online*) merupakan salah satu layanan unggulan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak membayar pajak orang pribadi dengan sistem secara *online* yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan aman serta dengan prosedur pelayanan yang simpel dan dapat dipahami oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, program *e-billing* (Pembayaran Pajak *Online*) merupakan layanan publik yang diinformasikan dan dihindarkan kepada Wajib Pajak melalui sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Mensosialisasikan, mempublikasikan serta menghimbau Wajib Pajak terkait layanan ini sehingga Wajib Pajak mengetahui informasi secara jelas. Sosialisasi dilakukan dalam bentuk langsung oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dalam lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II dengan mengadakan sosialisasi langsung misalnya dengan menjadi narasumber diperusahaan, di instansi pemerintahan juga kita adakan sosialisasi tetapi diwakilkan oleh bendahara/juru bayar saja, perusahaan dan pegawai swasta yang menjadi sasaran *E-Billing*. Sosialisasi secara tidak

langsung dengan leaflet, tutorial di youtube, baliho, sarana umum yang menunjang informasi terkait *E-Billing*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat sebagai penyedia pelayanan didukung oleh teknologi dan informasi yang merupakan inovasi Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan perbaikan bisnis melalui kecanggihan teknologi informasi pada perbaikan administrasi perpajakan (Modernisasi Administrasi Perpajakan) sehingga dalam melaksanakan layanan *E-Billing* ini dalam pembayaran pajak dapat dilakukan dengan tujuan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan layanan berbasis *E-System*. Prosedur yang mudah dipahami dan informasi tentang *E-Billing* mudah diakses agar Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak yang dilakukan secara *online* dengan benar dan akurat. Pembayaran yang tidak terbatas oleh jam pelayanan kantor serta tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak.

Dengan prosedur yang mudah Wajib Pajak cukup mengaktivasi *E-Fin (Electronic Filling Identification Number)* di Kantor Pelayanan Pajak Terdekat, dan menjadi Wajib Pajak terdaftar di Situs DJP Online sesudah diterbitkannya *E-Fin*, proses pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya penyediaan ruang untuk pelayanan *E-Billing* yang diampu oleh pegawai pajak yang berkompeten untuk membantu Wajib Pajak membuat kode *ID Billing*. Layanan berbasis *E-System* ini memiliki akun yang Wajib Pajak saja yang mengakses, namun hingga saat ini masih terdapat permasalahan terkait kurangnya sosialisasi yang dikeluhkan oleh Wajib Pajak sehingga kejelasan informasi belum merata serta akses server yang sering eror namun sudah sedikit diatasi dengan kerja sama dengan ASP (Penyedia Jasa *Online*) dan akses intranet (Internal DJP).

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat terkait Kualitas Pelayanan *E-Billing* dilapangan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undang yang berlaku, sehingga dalam unsur dasar hukum pemenuhan pelaksanaan pelayanan publik secara jelas dan akurat. Pelayanan *E-Billing* yang merupakan inovasi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan teknologi dan informasi ini diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No.PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik bahwa dalam rangka menyesuaikan perkembangan teknologi dan informasi serta meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Dalam peraturan perundang-undangan yang jelas sehingga

dalam layanan ini mendapat kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan serta dimengerti oleh Wajib Pajak. Segala informasi yang didapatkan oleh Wajib Pajak terkait layanan ini disampaikan secara jelas dengan mencantumkan dasar hukum yang berlaku serta dapat diterima oleh masyarakat sebagai layanan yang legal.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

Berdasarkan observasi peneliti pada Kantor Pelayanan Pratama Sidoarjo Barat, *E-Billing* merupakan pelayanan yang dibuat sesuai dengan kondisi Wajib Pajak serta dibuat untuk menghadapi era kecanggihan teknologi informasi yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan aman, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami layanan ini serta dapat membantu Wajib Pajak secara mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dibuat untuk melayani pembayaran pajak. Wajib Pajak didukung dengan kecanggihan teknologi informasi berbasis *E-System*. Serta layanan ini dapat diimplementasikan secara efisien dan efektif untuk Wajib Pajak serta dapat dimanfaatkan sebagai layanan yang berkualitas. Program modernisasi perpajakan diciptakan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, hal tersebut dapat dicapai salah satunya adalah dengan pemanfaatan IT secara maksimal.

E-Billing merupakan program modernisasi yang dirancang untuk memanfaatkan IT secara maksimal. Untuk menggunakan *E-Billing*, Wajib Pajak memerlukan seperangkat komputer yang telah tersambung ke jaringan internet harus memahami IT dengan baik. Dengan sistem seperti ini Wajib Pajak tidak perlu lagi ke Kantor Pajak sehingga akan menghemat waktu, biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak. Selain menghasilkan pelayanan yang lebih baik, terpadu dan personal, tujuan dari modernisasi juga untuk menegakkan *good governance* di semua bidang, salah satu langkah yang dilakukan adalah mengurangi interaksi Wajib Pajak dan aparatur pajak secara langsung untuk menghindari potensi terjadinya KKN. Dengan adanya *E-Billing* Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor, sehingga akan mengurangi interaksi langsung antara aparatur pajak dengan Wajib Pajak. Dengan sistem tersebut maka interaksi secara langsung antara aparatur pajak dengan Wajib Pajak sangat sulit dilakukan dan potensi terjadinya KKN akan berkurang sehingga dapat mendukung penegakan *good governance* di semua bidang.

Kualitas pelayanan *E-Billing* (Pembayaran Pajak *Online*) dalam indikator kondisional, *E-Billing* merupakan inovasi pelayanan yang diharapkan masyarakat serta kemampuan Direktorat Jenderal

Pajak dalam memberikan perbaikan pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak dengan mempertimbangkan kondisi Wajib Pajak dan tuntutan global dalam perbaikan proses bisnis teknologi dan informasi. E-Billing sebagai inovasi layanan unggulan Direktorat Jenderal Pajak yang diimplementasikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat untuk memenuhi harapan pelayanan yang baik yang diharapkan masyarakat. Secara Sumber Daya Manusia, layanan E-Billing (Pembayaran Pajak Online) ini dapat diterima oleh masyarakat Indonesia. Namun dalam prakteknya, karena potensi sumber daya manusia dari segi Wajib Pajak yang beragam dan tidak merata sangat dimungkinkan untuk menemukan kendala Wajib Pajak yang tidak melek akan teknologi. Sehingga akan sangat tidak efisien ketika diterapkan pada masyarakat yang terletak pada daerah yang kurang terjangkau akan teknologi. Dan dalam menghadapi Wajib Pajak yang tidak melek teknologi sudah diupayakan pengadaan ruang E-Billing di tiap Kantor Pelayanan Pajak yang diampu oleh petugas pajak yang berkompeten untuk membantu Wajib Pajak yang akan melaksanakan E-Billing di Kantor Pelayanan Pajak.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrument partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrument partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, layanan ini merupakan salah satu upaya DJP dalam memenuhi tuntutan global dan keluhan Wajib Pajak dalam pelayanan perpajakannya.

E-Billing (Pembayaran Pajak Online) merupakan layanan perbaikan proses bisnis teknologi dan informasi dalam rangka melaksanakan modernisasi administrasi perpajakan. Dalam mempermudah Wajib Pajak yang akan melaksanakan kewajiban perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan layanan E-Billing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Harapan Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan terbaik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi penghimpun penerimaan Negara karena pada realitanya banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pada institusi pemerintah. Pemanfaatan teknologi dan informasi pada layanan E-Billing (Pembayaran Pajak Online) diharapkan dapat mendorong partisipasi dan respon masyarakat untuk secara tidak langsung menjadi agen humas yang efektif. Dengan merasakan pelayanan yang mudah

maka kesadaran Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Layanan yang setiap tahun mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan agar pelayanan ini semakin efektif dan efisien serta merupakan kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mudah.

Kualitas pelayanan dengan indikator partisipatif sudah cukup dan baik dalam memberikan pelayanan yang mampu memberikan kontribusi yang positif. Dapat menumbuhkan kesadaran Wajib Pajak dengan sistem pelayanan yang baik dan sudah diterima oleh Wajib Pajak dengan baik sebagai pengguna layanan. Sebagai layanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat akan layanan ini dapat dibuktikan dengan kenaikan jumlah pengguna E-Billing.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat tentang kualitas pelayanan e-billing (pembayaran pajak online) bahwa pelayanan ini merupakan pelayanan publik yang ditujukan sebagai konsumsi publik sehingga dalam penyelenggaraannya merupakan unsur kepentingan publik atau kepentingan orang banyak. Semua Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang sama dari pelayanan E-Billing (pembayaran pajak online) karena aplikasi dapat diakses oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan. Pelayanan E-Billing diberikan dengan akses terbaik kepada Wajib Pajak bahkan penghimbau kepada Wajib Pajak untuk membayar pajak dan mendapatkan pelayanan terbaik karena pelayanan berbasis e-system apabila diakses dengan jumlah Wajib Pajak yang besar dan bersamaan akan terjadi eror atau *troubleshoot*. Dan apabila pembayaran berbasis e-system dan menggunakan aplikasi maka server tidak akan mengalami gangguan namun banyak permasalahan terkait terlambat pembayar dan kebiasaan Wajib Pajak yang membayar menunggu jatuh tempo dengan berbagai alasan. Pelayanan E-Billing (pembayaran pajak online) merupakan pelayanan yang dimaksudkan sebagai pelayanan yang tidak membedakan atau non diskriminatif yang mampu memenuhi hak Wajib Pajak untuk mendapatkan pelayanan terbaik.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terkait kualitas Pelayanan *E-Billing* (Pembayaran Pajak *Online*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, pelayanan *E-Billing* (Pembayaran Pajak *Online*) dalam indikator ini merupakan layanan yang menunjukkan keseimbangan antara hak dan kewajiban Wajib Pajak serta proses pemenuhan kewajiban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi penerimaan Negara apabila dilihat dari segi pemberian layanan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang semakin ditingkatkan kualitasnya.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Dalam indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak Pratama sebagai Unit Operasional Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan amanat Direktorat Jenderal Pajak dalam kewajiban memberikan pelayanan terbaik dan adil kepada masyarakat. Hak dan Kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan terbaik berbasis *E-System* merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan terbaik dan dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberi dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Dalam keseimbangan Hak dan Kewajiban keduanya dapat terbentuk dengan baik dan menjadi pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan masyarakat. Dapat dimaknai bahwa layanan *E-Billing* sudah baik serta dalam memenuhi tuntutan global dan proses bisnis teknologi dan informasi agar dapat mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang mudah diharapkan Wajib Pajak secara lebih jujur dapat menyampaikan kewajibannya serta mendapatkan pelayanan yang baik.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Kualitas Pelayanan Pajak *Online E-Billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: indikator Transparansi sudah baik namun masih perlu ditingkatkan

sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dan akses informasi yang mudah seperti *call centre* dengan pertimbangan Wajib Pajak akan lebih mudah mendapatkan arahan dan informasi.

Indikator Akuntabilitas sudah baik dalam dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta setiap informasi yang didapatkan oleh Wajib Pajak dicantumkan dasar hukum sebagai tanda legalitas informasi dan dapat diterima masyarakat yang jelas. Indikator Kondisional sudah baik dengan mempertimbangkan kondisi Wajib Pajak perlu diefektifkan ruang *Billing*. Indikator Partisipatif sudah baik, namun perlu mengikutsertakan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan untuk perbaikan. Indikator Kesamaan Hak sudah baik, perlu penyediaan akses *server* yang lebih serta dihimbaukan untuk lebih tepat waktu pembayaran. Indikator Keseimbangan hak dan kewajiban sudah baik namun masih perlu dibenahi terkait akses kemudahan pelayanan, dengan akses yang lebih mudah Wajib Pajak dapat menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan semakin jujur, semakin terbuka dan sadar akan kepatuhan perpajakan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait Kualitas Pelayanan Pajak *online e-billing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat yaitu sebagai berikut:

1. Dalam indikator transparansi masih perlu ditingkatkan pelaksanaan sosialisasi yang lebih merata serta dapat dihasilkan *transfer of knowledge* yang dapat membantu menjadi agen humas yang efektif. Mengingat Wajib Pajak yang tidak semua mengerti akan informasi dan panduan *E-Billing*, sehingga agar layanan ini tetap efektif dan efisien digunakan oleh Wajib Pajak perlu untuk menambahkan layanan *Call centre* di Kantor Pelayanan Pajak sebagai pusat informasi dan sebagai panduan Wajib Pajak ketika dalam melaksanakan *E-Billing* (pembayaran pajak *online*) terdapat kendala sehingga mendapat informasi dan panduan yang jelas tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak.
2. Dalam indikator akuntabilitas, mengingat semakin ditingkatkan informasi baik melalui media sosial atau media cetak, kejelasan informasi yang disampaikan kepada Wajib Pajak untuk selalu mencantumkan dasar hukum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar masyarakat luas mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipercaya oleh masyarakat sebagai informasi yang sah.
3. Dalam indikator partisipatif, berdasarkan wawancara dengan wajib pajak, sebenarnya layanan ini mendapatkan respon positif karena mempermudah, namun terkadang jangkauan *server down* sehingga menghambat pembayaran yang akan dilakukan oleh Wajib Pajak. Hal ini yang disayangkan oleh Wajib Pajak.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji.
4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Debby Febriyan Epriliyanto, S.Sos., M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laksanakan, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muazansyah, Imam dan Sudirman, Irsyad. 2019. "Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis*". *Journal of Public Sector Invention*. Vol.3(2): hal. 75-83.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rukayat, Yayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu". *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. Vol.11(2): hal. 56-65.
- Setyonugroho, Haryadi. 2012. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, Surabaya*. Artikel Ilmiah: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widaningrum, Dwi. 2007. *Identifikasi Kemampuan dan Kemauan Membayar Masyarakat Berpenghasilan Menengah Rendah*.