

**Pelayanan *E-Service* dalam Pembayaran Pajak BPHTB di BPPKAD Kabupaten
Wonosobo**

Jasterik Pamuji Yanto¹, Wahid Abdulrahman²

Email: anjaspamuji@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

**Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan, termasuk pada sektor perpajakan daerah. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan *e-service* dalam pembayaran Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan *e-service* BPHTB, menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan model *E-SERVQUAL*, mengidentifikasi hambatan dan upaya pengembangan di BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive yang terdiri atas pejabat struktural, operator sistem, petugas pelayanan, dan pengguna layanan BPHTB. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-service* BPHTB secara umum telah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan dimensi *E-SERVQUAL*, aspek *efficiency* menunjukkan pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis; *fulfillment* menunjukkan kebutuhan pelayanan relatif terpenuhi; *system availability* menunjukkan sistem relatif stabil meskipun masih terdapat keterlambatan akses; dan *privacy* menunjukkan adanya perlindungan data melalui pembatasan akses sistem. Kendala implementasi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan literasi digital masyarakat. Upaya Pengembangan dilakukan melalui evaluasi sistem, peningkatan fitur layanan, dan penguatan integrasi pelayanan digital.

Kata kunci: *e-service* ; BPHTB; pelayanan publik; *E-SERVQUAL*; digitalisasi pelayanan pajak

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Digital-based public services have become one of the government strategies to improve effectiveness, efficiency, and transparency in public service delivery, including regional taxation services. One form of this transformation is the implementation of e-service in Duty on Acquisition of Land and Building Rights (BPHTB) payment services at BPPKAD Wonosobo Regency. This study aims to describe the implementation of BPHTB e-service, analyze service quality based on the E-SERVQUAL model, identify supporting and inhibiting factors, and development initiatives at BPPKAD Kabupaten Wonosobo. This study employed a descriptive qualitative approach using a case study design. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation involving purposively selected informants. Data analysis referred to the Miles and Huberman interactive model. The findings indicate that the implementation of BPHTB e-service has improved public service quality. Based on E-SERVQUAL dimensions, efficiency improved service speed and convenience; fulfillment showed that service needs were accommodated; system availability indicated relatively stable service operation; and privacy demonstrated protection of user data. However, challenges remain regarding human resources, budget limitations, and public digital literacy.

Keywords: *e-service ; BPHTB; public service; E-SERVQUAL; tax service digitalization*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Digitalisasi pelayanan tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi, tetapi juga memperluas akses layanan serta meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan (Saifuddin, 2020; Indrajit, 2017). Dalam konteks perpajakan daerah, penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik menjadi bagian dari upaya modernisasi administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas penerimaan daerah (Saifuddin, 2020). Sebelum implementasi pelayanan elektronik, proses pembayaran Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) masih dilakukan secara manual. Wajib pajak harus datang langsung ke kantor BPPKAD, mengisi formulir fisik, membawa dokumen

persyaratan, menunggu proses verifikasi, dan kembali untuk menyelesaikan administrasi pembayaran. Proses tersebut menyebabkan antrean, ketidakefisienan waktu, serta meningkatkan potensi terjadinya kesalahan administrasi (Nugraheni, 2024). Perkembangan teknologi informasi menjadi pendorong utama transformasi digital pelayanan publik di pemerintah daerah. Konsep e-government tidak hanya menyediakan layanan berbasis teknologi, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan transparansi, memperluas akses pelayanan, serta mengurangi birokrasi yang kurang efektif (Indrajit, 2017; Nugraheni, 2024). Penerapan pelayanan elektronik dalam administrasi perpajakan dilakukan untuk mengurangi hambatan birokrasi, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memperbaiki pengalaman pengguna layanan publik (Muliawaty, 2020; Nasution & Alamsyah, 2024). Kabupaten Wonosobo

merupakan salah satu daerah yang menerapkan transformasi digital dalam pengelolaan perpajakan daerah melalui layanan *e-service* BPHTB yang dikelola oleh Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD). Sistem ini memungkinkan proses administrasi dilakukan secara daring mulai dari pengajuan, pengunggahan dokumen, verifikasi, hingga penerbitan ID Billing untuk pembayaran pajak. Sistem juga terintegrasi sehingga verifikasi pembayaran dapat dilakukan secara lebih efektif (Nugraheni, 2024). Implementasi layanan *e-service* telah membawa perubahan dalam mekanisme pembayaran BPHTB. Proses yang sebelumnya membutuhkan beberapa kali kunjungan langsung kini dapat diselesaikan secara elektronik. Verifikasi dokumen dapat dilakukan tanpa kontak fisik dan setiap transaksi dapat dipantau secara digital sehingga mendukung peningkatan efektivitas pelayanan dan transparansi administrasi perpajakan daerah (Nugraheni, 2024; Akbar, Sari, & Lestari, 2023). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pelayanan *e-service* dalam pembayaran BPHTB di Kabupaten Wonosobo menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan *e-service*, mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan model *E-SERVQUAL*, mengidentifikasi hambatan dan upaya pengembangan di BPPKAD Kabupaten Wonosobo Kabupaten Wonosobo. Model *E-SERVQUAL* digunakan melalui dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* sebagai indikator evaluasi kualitas pelayanan elektronik (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam implementasi pelayanan *e-service* dalam pembayaran BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo serta menggali pengalaman, persepsi, dan dinamika selama proses pelayanan (Creswell, 2013; Yin, 2014). Lokasi penelitian dilaksanakan di BPPKAD Kabupaten Wonosobo pada unit yang menangani pelayanan BPHTB. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang melibatkan petugas pelayanan dan pengguna layanan yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan elektronik. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang saling melengkapi (Creswell, 2013). Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas penelitian digunakan teknik triangulasi sumber, metode, dan waktu (Miles & Huberman, 1994; Safaat, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan *e-service* BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo menunjukkan adanya perubahan terhadap mekanisme pelayanan publik dibandingkan sistem manual sebelumnya. Pelayanan berbasis elektronik memberikan perubahan pada proses administrasi menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah diakses.

3.1 *Efficiency*

Dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa implementasi *e-service* BPHTB mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan proses administrasi dan pengurangan tahapan pelayanan. Sistem elektronik memungkinkan pengguna melakukan pengunggahan dokumen secara daring dan mempercepat proses verifikasi administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan adanya penghematan waktu, tenaga, dan biaya administrasi. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan elektronik yang menekankan kemudahan akses, kecepatan proses, dan penyederhanaan prosedur pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005; Saifuddin, 2020).

3.2 *Fulfillment*

Aspek *fulfillment* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan melalui informasi yang jelas, ketepatan hasil pelayanan, dan kemudahan proses administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *e-service* BPHTB telah memberikan kemudahan bagi pengguna sehingga pelayanan menjadi lebih efektif

4. KESIMPULAN

Implementasi pelayanan *e-service* dalam pembayaran Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di BPPKAD Kabupaten Wonosobo secara umum menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pendekatan *E-SERVQUAL*, dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, menyederhanakan proses

dan sesuai kebutuhan masyarakat (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005; Rowley, 2006).

3.3 *System Availability*

Pada dimensi *system availability*, sistem pelayanan elektronik secara umum mampu mendukung proses pelayanan secara berkelanjutan. Namun masih terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi stabilitas pelayanan. Pengembangan sistem secara berkelanjutan diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan elektronik dan keberlangsungan pelayanan publik (Hasyim, 2024).

3.4 *Privacy*

Dimensi *privacy* menunjukkan bahwa sistem *e-service* BPHTB telah menerapkan perlindungan data pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Pengamanan data menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan elektronik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perlindungan data telah menjadi bagian penting dalam implementasi layanan digital di lingkungan BPPKAD Kabupaten Wonosobo (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005).

administrasi, dan mengurangi kebutuhan tatap muka. Pada dimensi *fulfillment*, layanan dinilai telah memenuhi kebutuhan pengguna melalui prosedur yang lebih jelas, sistem yang terstandarisasi, serta peningkatan ketepatan dokumen administrasi.

Pada dimensi *system availability*, sistem menunjukkan kondisi yang relatif stabil dan mampu mendukung operasional pelayanan meskipun masih ditemukan keterlambatan

akses pada kondisi tertentu ketika jumlah pengguna meningkat. Sementara pada dimensi privacy, sistem telah menerapkan perlindungan data melalui pengelolaan akses dan pengamanan informasi pengguna.

Hambatan implementasi masih ditemukan dalam bentuk keterbatasan sumber daya manusia, anggaran pengembangan sistem, dan variasi literasi digital masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi *e-service* BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, diperlukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan penelitian, khususnya BPPKAD Kabupaten Wonosobo, dosen pembimbing, informan penelitian, serta seluruh pihak yang memberikan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan artikel.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis pertama bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penelitian dan penyusunan naskah. Penulis kedua berperan dalam proses pembimbingan akademik serta penyempurnaan substansi artikel.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., Sari, D. P., & Lestari, R. (2023). Sistem informasi penerbitan nomor transaksi pembayaran BPHTB terintegrasi di Kota Palu. *Scientific Journal of Social Humanities*, 1(1), 29–40.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hasyim, F. (2024). Faktor keberhasilan implementasi *e-service* dalam pelayanan pajak daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–162.
- Indrajit, D. (2017). *E-government dan transformasi digital birokrasi*. Kencana.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Muliawaty, L. (2020). Peranan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 55–70.
- Nasution, A., & Alamsyah, N. (2024). Transformasi digital dalam administrasi pajak daerah. *INJOQAST: Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–128.
- Nugraheni, A. A. (2024). Analisis kualitas website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 3(7), 1377–1390.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.

- Rowley, J. (2006). An analysis of the *e-service literature: Towards a research agenda*. *Internet Research*, 16(3), 339–359.
- Safaat, I. (2022). Kajian kualitas layanan e-government: Studi kualitatif di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 45–60.
- Saifuddin, R. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. *Jurnal Kelitbangan*, 8(2), 123–138.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). *Sage Publications*.