

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN  
PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI APLIKASI SIJAGO DI  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS**

**Yani Nuryani<sup>1</sup>, Imam Maulana Yusuf<sup>2</sup>, Wawan Risnawan<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail: yani nuryani@gmail.com

**ABSTRAK**

*Berdasarkan pengamatan awal peneliti, peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan yaitu Lembaga Administrasi Negara dalam Nurman (2013:20). Informan pada penelitian ini berjumlah 8 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal karena belum responsif dan adaptif. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu: koneksi jaringan, kurang memadai dan ketidakstabilan server, kurang optimalnya kegiatan sosialisasi, adanya gangguan listrik seperti mati lampu, dan belum optimalnya kerjasama antara berbagai mitra channel pembayaran secara online. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu: melakukan evaluasi setiap 3 atau 6 bulan sekali secara berkesinambungan, memperbaiki sarana prasarana penunjang aplikasi Sijago seperti melakukan maintenance pada server utama aplikasi SiJago, mengadakan kembali kegiatan sosialisasi secara intens, mengajukan dan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan genset serta membuat server pada aplikasi sijago selalu aktif selama 24 jam non stop, dan melakukan kerjasama dengan beberapa channel pembayaran yang lain sehingga transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan barcode pada Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)..*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Aplikasi SiJago.*

## PENDAHULUAN

Terwujudnya pelayanan umum (publik) yang berkualitas (prima) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat. Tujuan peningkatan pelayanan publik tidak lain karena menyadari bahwa pelayanan pada pokoknya adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang sifatnya jasa, serta memiliki peranan yang sifatnya menentukan (Adisasmita, 2011:143-144). Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik. Oleh karena itu, menjadi wajib bagi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik guna memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan (Fithriana dkk, 2020). Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik berbeda dengan pelayanan lain dalam konteks bisnis pada umumnya, oleh karena pelayanan perpajakan mempunyai karakteristik tersendiri, sebagai bagian dari tugas pekerjaan pemerintah kepada masyarakat (Irma, 2015).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis sepenuhnya berorientasi pada kepentingan Wajib Pajak. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah bahwa dalam rangka pelaksanaan pembayaran pajak yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak (*self assessment system*) pada Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir, serta Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak, perlu diberikan kemudahan dalam penyampaian pembayaran dan pengawasan terhadap kegiatan transaksi usaha Wajib Pajak melalui Sistem *Online* untuk optimalisasi penerimaan Pajak Daerah. Untuk itu, Pemerintah Daerah dalam hal ini Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis melakukan inovasi dalam pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Indonesia dan melaksanakan tujuan negara yang tercantum dalam Undang-Undang

Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis berinovasi dengan menciptakan sebuah aplikasi yang diberi nama SiJago yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pajak Galuh *Online* sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis. SiJago mulai dirilis di tahun 2020 namun secara efektif digunakan pada tahun 2021. Aplikasi ini diluncurkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis untuk dapat melaksanakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. SiJago dibuat untuk dapat memudahkan masyarakat Kabupaten Ciamis dalam hal pembayaran Pajak Daerah. Lebih lanjut aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk dapat membuat pelayanan pajak jauh lebih cepat dan transparan, jujur dan tanpa tambahan biaya apapun.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Hal ini didukung dengan ditemukannya fenomena-fenomena yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi

SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, sebagai berikut:

1. Pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago belum mengarah pada peningkatan daya tanggap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani karena aplikasi SiJago hanya dapat digunakan untuk transaksi pembayaran PBB-P2 sedangkan pembayaran pajak daerah lainnya seperti: Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Air dan Tanah, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Mineral, Pajak Walet, Pajak BPHTB, Pajak Parkir, dan Pajak Penerangan Jalan belum terintegrasi pada aplikasi SiJago.
2. Pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat yang dilayani karena hanya terdapat 7 (tujuh) channel pembayaran yaitu: Bank BJB, Buka Lapak, Indomaret, Alfamart, Shopee, BPR BKPD Galuh, dan Tokopedia. Sementara itu, masyarakat menuntut adanya berbagai macam *channel* pembayaran seperti pembayaran dengan menggunakan *virtual account* atau menggunakan *barcode* pada *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).
3. Aplikasi Sistem Informasi Pajak Galuh *Online* atau SiJago hanya diunduh oleh telepon genggam

(*handphone*) berbasis android yaitu *handphone* dengan sistem operasi *open source*, sedangkan *handphone* berbasis IOS yaitu sistem operasi perangkat keras dari Apple belum dapat mengunduh aplikasi SiJago. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan melalui aplikasi Sistem Informasi Pajak Galuh *Online* atau SiJago belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dengan ini peneliti melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui Aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini adalah, “peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal”. Selanjutnya dari pernyataan masalah tersebut, rumusan pertanyaan masalah (*problem question* atau *research question*) adalah sebagai berikut: Bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak

Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis?.

## KAJIAN PUSTAKA

Nurman (2015:17) mendefinisikan bahwa: “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asas dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan Adisasmita (2011:145) memberikan arti bahwa: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya Lukman (2010:10) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah sebagian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain atau organisasi pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Pelayanan publik (*public services*) bagi organisasi pemerintah (birokrasi) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Lembaga Administrasi Negara dalam Nurman (2013:20) menjelaskan ciri-ciri pelayanan yang profesional sebagai berikut:

1. Efektif
2. Sederhana
3. Kejelasan dan kepastian
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ketepatan waktu
7. Responsif
8. Adaptif

Dasar untuk menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan salah satu penelitian dengan jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017:4) bahwa: “Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan analisis data, menurut Milles & Huberman (Silalahi, 2013:339), terdapat beberapa aktivitas dalam melakukan analisis data, yaitu:

“Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan”.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik dapat dikatakan mengalami peningkatan kualitas apabila pelayanan tersebut sudah efektif, sederhana, memiliki kejelasan dan kepastian, terbuka, efisien, tepat waktu, responsif dan adaptif. Adapun peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, dapat dibahas sebagai berikut:

### **1. Efektif**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi efektif, diperoleh hasil bahwa pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago sudah mengutamakan tujuan pelayanan dimana masyarakat dapat dengan mudah melakukan pembayaran PBB-P2 secara *online* dimanapun dan kapanpun. Selain itu, pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago sudah mengutamakan sasaran pelayanan yaitu masyarakat sebagai Wajib Pajak yang akan membayar PBB-P2 secara *online* melalui aplikasi SiJago. Adapun hambatan untuk

meningkatkan keefektifan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu gangguan pada jaringan internet sehingga masyarakat terhambat dalam melakukan pembayaran PBB-P2 secara *online* serta kurang optimalnya kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi sijago kepada masyarakat dikarenakan kegiatan tersebut dilaksanakan disaat pandemi Covid-19 sehingga sebagian besar masyarakat di Kabupaten Ciamis belum mengetahui adanya aplikasi pembayaran PBB-P2 secara yaitu aplikasi sijago. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan evaluasi setiap 3 atau 6 bulan sekali secara berkesinambungan dan kemudian memperbaiki sarana prasarana penunjang aplikasi Sijago serta mengadakan kembali kegiatan sosialisasi secara intens mengenai aplikasi sijago baik melalui media massa ataupun media sosial serta secara langsung mensosialisasikannya kepada masyarakat (Wajib Pajak) yang datang membayar pajak ke Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Halim dan Iqbal (2012:68) yang menyatakan bahwa: Efektivitas berarti tingkat pencapaian hasil program kerja dengan target yang ditetapkan. Efektivitas merupakan perbandingan antara *outcome* dengan *output*. *Outcome* seringkali dikaitkan dengan tujuan (*objectives*) atau target yang hendak

dicapai. Jadi dapat dikatakan bahwa efektivitas berkaian dengan pencapaian tujuan.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena sudah efektif karena mengutamakan tujuan dan sasaran pelayanan yaitu mempermudah masyarakat selaku Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB-P2 secara *online* melalui aplikasi SiJago.

## **2. Sederhana**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi sederhana, diperoleh hasil bahwa prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi sijago diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat karena menampilkan menu utama pelayanan secara jelas. Adapun hambatan untuk meningkatkan kesederhanaan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu koneksi jaringan kurang memadai dan ketidakstabilan *server* yang menyebabkan pembayaran PBB-

P2 yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam status reversal atau pengembalian dana sehingga masyarakat tetap harus membayar pajak secara *offline* apabila masih terdapat gangguan internet. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan mengaktifkan *server* utama aplikasi SiJago selama 24 jam sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran PBB-P2 kembali melalui aplikasi SiJago pada beberapa waktu kemudian.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Adisasmita (2011:150) yang menyatakan bahwa: Prosedur pelayanan harus dibebankan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena sudah sederhana karena diselenggarakan secara cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

### 3. Kejelasan dan Kepastian

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi kejelasan dan kepastian, diperoleh hasil bahwa aplikasi SiJago telah memuat rincian besarnya jumlah PBB-P2 yang harus dibayar oleh Wajib Pajak yaitu daftar tungguakan dan riwayat pembayaran secara jelas dan memiliki kepastian jadwal pelayanan karena aplikasi tersebut aktif selama 24 jam. Adapun hambatan untuk meningkatkan kejelasan dan kepastian kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu jika *server* tidak menyala sehingga tidak bisa beroperasi dikarenakan gangguan listrik seperti mati lampu. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan mengajukan dan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan *genset*.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan dalam SK Menpan Nomor 63 Tahun 2003 (Sedarmayanti, 2013:249-250) yang menyatakan bahwa: “Salah satu standar pelayanan publik yaitu kejelasan petugas pelayanan yakni keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)”.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena telah memuat rincian besarnya jumlah PBB yang harus dibayar oleh Wajib Pajak secara jelas dan memiliki kepastian jadwal pelayanan karena aplikasi SiJago aktif selama 24 jam.

#### **4. Keterbukaan**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi keterbukaan, diperoleh hasil bahwa aplikasi SiJago telah menginformasikan prosedur atau tata cara persyaratan pembayaran PBB-P2 melalui berbagai macam *channel* pembayaran yang tersedia atau yang telah bekerjasama dengan Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis seperti: Bank BJB, Buka Lapak, Indomaret, Alfamart, Shopee, BPR BKPD Galuh, dan Tokopedia. Namun, aplikasi SiJago tidak menginformasikan rincian perhitungan dasar pengenaan PBB-P2 karena sudah tersistem secara otomatis dalam aplikasi tersebut. Tidak terdapat hambatan maupun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan

keterbukaan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kartawidjaja (2018:71) yang menyatakan bahwa: “Keterbukaan atau transparansi adalah sebuah kondisi minimum bagi partisipasi masyarakat dan merupakan awal dari terwujudnya akuntabilitas”.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena memiliki keterbukaan dalam menginformasikan prosedur atau tata cara persyaratan pembayaran PBB-P2 secara *online*.

#### **5. Efisiensi**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi efisiensi, diperoleh hasil bahwa pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago dapat menghemat waktu Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran karena prosedur atau tata cara pembayarannya tidak berbelit-belit sehingga dapat mencegah adanya pengulangan

pemenuhan persyaratan pelayanan karena dalam aplikasi tersebut memuat persyaratan serta mekanisme pelayanan PBB-P2. Tidak terdapat hambatan maupun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keefisienan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2013:22) yang menyatakan bahwa: “Efisien adalah ukuran tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses”.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena sudah efisien karena dapat menghemat waktu Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran serta aplikasi tersebut dapat mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan pelayanan.

## **6. Ketepatan Waktu**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi ketepatan waktu, diperoleh hasil bahwa pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago dapat

terselesaikan dengan cepat apabila jaringan internetnya dalam keadaan stabil dan tidak ada gangguan. Waktu pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago sangat fleksibel karena *server* aplikasi SiJago selalu aktif selama 24 jam sehingga Wajib Pajak dapat melakukan transaksi pembayaran di waktu kapanpun. Adapun hambatan untuk meningkatkan ketepatan waktu kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu ketidakstabilan jaringan internet sehingga status pembayaran Wajib Pajak menjadi *reversal* atau transaksi pembayaran gagal serta apabila di kawasan atau lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis sedang mengalami gangguan listrik seperti mati lampu sehingga aplikasi SiJago tidak dapat melakukan pelayanan pembayaran PBB-P2 secara *online*. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan memperbaiki sarana dan prasarana seperti melakukan *maintenance* pada *server* utama aplikasi SiJago serta membuat *server* pada aplikasi SiJago selalu aktif selama 24 jam *non stop*.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Adisasmita (2011:150) yang menyatakan bahwa: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan maka akan semakin meningkatkan

kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan mengalami peningkatan karena memiliki ketepatan waktu dimana pelayanan pembayaran PBB-P2 dapat terselesaikan dengan cepat dan memiliki fleksibilitas waktu pelayanan.

#### **7. Responsif**

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi responsif, diperoleh hasil bahwa pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago belum mengarah pada peningkatan daya tanggap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani karena aplikasi SiJago hanya dapat digunakan untuk transaksi pembayaran PBB-P2 sedangkan pembayaran pajak daerah lainnya seperti: Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Air dan Tanah, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Mineral, Pajak Walet, Pajak BPHTB, Pajak Parkir, dan Pajak Penerangan Jalan belum dapat menggunakan aplikasi SiJago. Meski terdapat menu kritik dan saran pada aplikasi SiJago

tetapi pelayanan dalam menangani keluhan masyarakat yang dilayani pada aplikasi SiJago kurang cepat. Adapun hambatan untuk meningkatkan responsivitas kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu keterbatasan anggaran serta keterbatasan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai bagian IT pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan perbaikan dan pengembangan sistem yang digunakan pada aplikasi SiJago serta mengajukan penambahan personil pegawai di bagian administrator aplikasi SiJago.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan dalam Lembaga Administrasi Negara dalam Nurman (2013:20) yang menyatakan bahwa: “Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani”.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan belum mengalami peningkatan karena kurang responsif karena belum mengarah pada peningkatan daya tanggap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani dan kurang cepat dalam menangani keluhan.

## 8. Adaptif

Setelah dilakukan penelitian melalui wawancara dan observasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dilihat dari dimensi adaptif, diperoleh hasil bahwa pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat yang dilayani karena hanya terdapat 7 (tujuh) channel pembayaran yaitu: Bank BJB, Buka Lapak, Indomaret, Alfamart, Shopee, BPR BKPD Galuh, dan Tokopedia. Sementara itu, masyarakat menuntut adanya berbagai macam *channel* pembayaran. Pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago belum sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi karena hanya dapat diunduh oleh telepon genggam (*handphone*) berbasis android yaitu *handphone* dengan sistem operasi *open source*, sedangkan *handphone* berbasis IOS yaitu sistem operasi perangkat keras dari Apple belum dapat mengunduh aplikasi SiJago. Adapun hambatan untuk meningkatkan keadaptifan kualitas pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago yaitu belum optimalnya kerjasama antara berbagai mitra *channel* pembayaran secara *online* serta keterbatasan penggunaan teknologi dan sumber daya manusia dalam membuat aplikasi SiJago yang

canggih. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan kerjasama dengan beberapa *channel* pembayaran yang lain sehingga transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan *barcode* pada *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) serta melakukan pemutakhiran sistem dan teknologi dengan mengeluarkan aplikasi SiJago versi 1.1.2 yang memiliki berbagai macam kelebihan dibandingkan dengan aplikasi SiJago versi 1.1.1 seperti transaksi pembayaran yang dapat dilakukan dengan menggunakan *virtual account*.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Adisasmita (2011:147) yang menyatakan bahwa: Kondisional yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Sebab kadang-kadang pemberi pelayanan tidak memperhatikan kondisi tertentu yang mengakibatkan pelayanan tidak efektif dan efisien.

Mengacu pada teori tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis dapat dikatakan belum mengalami peningkatan karena belum adaptif di mana aplikasi SiJago belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan keinginan

masyarakat yang dilayani serta belum dapat menyesuaikan terhadap tuntutan perkembangan teknologi.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal karena pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis kurang responsif karena belum mengarah pada peningkatan daya tanggap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani dan kurang cepat dalam menangani keluhan masyarakat yang dilayani serta belum adaptif karena aplikasi tersebut belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat yang dilayani serta belum dapat menyesuaikan terhadap tuntutan perkembangan teknologi. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu:

1. Koneksi jaringan kurang memadai dan ketidakstabilan *server* yang menyebabkan pembayaran PBB-P2 yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam status *reversal* atau pengembalian dana.

2. Kurang optimalnya kegiatan sosialisasi mengenai aplikasi sijago kepada masyarakat dikarenakan kegiatan tersebut dilaksanakan disaat pandemi Covid-19 sehingga sebagian besar masyarakat di Kabupaten Ciamis belum mengetahui adanya aplikasi pembayaran PBB-P2 secara yaitu aplikasi sijago.

3. Adanya gangguan listrik seperti mati lampu yang mengakibatkan *server* tidak menyala sehingga pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui aplikasi sijago menjadi terganggu.

4. Belum optimalnya kerjasama antara berbagai mitra channel pembayaran secara *online*

Sedangkan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi SiJago di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu:

1. Melakukan evaluasi setiap 3 atau 6 bulan sekali secara berkesinambungan dan memperbaiki sarana prasarana penunjang aplikasi Sijago seperti melakukan *maintenance* pada *server* utama aplikasi SiJago.

2. Mengadakan kembali kegiatan sosialisasi secara intens mengenai aplikasi sijago baik melalui media massa ataupun media sosial serta secara langsung mensosialisasikannya kepada

masyarakat (Wajib Pajak) yang datang membayar pajak ke Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis.

3. Mengajukan dan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan *genset* serta membuat *server* pada aplikasi *sijago* selalu aktif selama 24 jam *non stop*.
4. Melakukan kerjasama dengan beberapa *channel* pembayaran yang lain sehingga transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan *barcode* pada *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal. Dengan demikian diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis agar lebih responsif dan adaptif.

## KESIMPULAN

Peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis belum sepenuhnya optimal karena pelayanan pembayaran

PBB-P2 melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis kurang responsif karena belum mengarah pada peningkatan daya tanggap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani dan kurang cepat dalam menangani keluhan masyarakat yang dilayani serta belum adaptif karena aplikasi tersebut belum mengalami perkembangan sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat yang dilayani serta belum dapat menyesuaikan terhadap tuntutan perkembangan teknologi. Hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu: koneksi jaringan, kurang memadai dan ketidakstabilan *server*, kurang optimalnya kegiatan sosialisasi, adanya gangguan listrik seperti mati lampu, dan belum optimalnya kerjasama antara berbagai mitra *channel* pembayaran secara *online*. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *SiJago* di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu: melakukan evaluasi setiap 3 atau 6 bulan sekali secara berkesinambungan, memperbaiki sarana prasarana penunjang aplikasi *Sijago* seperti melakukan *maintenance* pada *server* utama aplikasi *SiJago*, mengadakan

kembali kegiatan sosialisasi secara intens, mengajukan dan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan *genset* serta membuat *server* pada aplikasi *sijago* selalu aktif selama 24 jam *non stop*, dan melakukan kerjasama dengan beberapa *channel* pembayaran yang lain sehingga transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan *barcode* pada *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

Adisasmita, Rahardjo. (2011). *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Halim, Abdul dan Muhammad Iqbal. (2012). *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Kartawidjaja, Daradjat. (2018). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Mahmudi. (2018). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-36. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nurman. (2015). *Strategi Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah Peraturan Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*.

Cetakan Ketiga. Bandung: Refika  
Aditama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun  
1994 mengenai Pajak Bumi Dan  
Bangunan.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009  
tentang Pajak Daerah dan  
Retribusi Daerah.