

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

## Inovasi Layanan Publik Melalui Program E-Faktur Di Kantor Pelayanan Pajak Serang Timur

Intania Putri Zahra <sup>a</sup> Fikri Habibi <sup>b</sup> Usep Saepul Ahyar <sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Prodi Administrasi Negara FISIPKUM Universitas Serang Raya

e-mail : a intaniaputz27@gmail.com, b fikrihabibi81@gmail.com, c usepahyar@gmail.com

### Abstrak

Pelaksanaan faktur pajak manual yang merupakan bukti pungutan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur belum memberikan kemudahan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengantisipasi penyelewengan wajib pajak. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak antara lain; masih banyaknya modus penyalahgunaan faktur pajak dan pelaksanaan yang memakan waktu dengan sistem manual ini, sehingga dibuat program e-Faktur sebagai inovasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan dan faktor yang mempengaruhi e-Faktur menggunakan Teori Atribut Inovasi Rogers yang memiliki lima indikator dan dengan Teori Element Sukses E-government Harvard JFK School of Government sebagai teori pendamping. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan melalui program e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Timur sudah berjalan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi, half implemented, SDM dan ego sektoral.

**Kata Kunci:** inovasi; e-government; pelayanan publik

## *Public Service Innovation Through E-Invoice Program At The Tax Service Office Serang Timur*

### Abstrack

*The implementation of manual tax invoices which is evidence of tax levies at the Pratama Serang Timur Tax Service Office has not provided convenience, increased taxpayer compliance, and anticipated taxpayer fraud. Problems that are often complained of by taxpayers include; There are still many modes of misuse of tax invoices and time-consuming implementation with this manual system, so the e-Faktur program was created as an innovation. The purpose of this study is to find out how the implementation and factors that influence e-Invoicing use Rogers' Innovation Attribute Theory which has five indicators and with the Harvard JFK School of Government E-government Success Element Theory as a companion theory. The type of research used is qualitative research with a descriptive approach. The data collection needed is both primary data and secondary data from interviews, observations, and documentation. The results showed that the implementation of service innovation through the e-Faktur program at the Pratama Serang Timur Tax Service Office was running well, although in its implementation there were inhibiting factors, namely the lack of socialization, half implemented, human resources and sectoral ego.*

**Keyword:** innovation; e-government; public service

### A. PENDAHULUAN

Keberadaan sistem informasi dan teknologi saat ini menjadi suatu hal yang penting dalam upaya mewujudkan kualitas pemerintahan.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Masyarakat dengan cepat dapat mengakses berbagai kemudahan informasi dan layanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi dan informasi terbukti bahwa akses kemudahan layanan berkembang secara pesat. Dengan adanya kemajuan teknologi ini maka pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dalam birokrasi dan para pemangku kebijakan sudah seharusnya memanfaatkan perkembangan teknologi dengan melakukan digitalisasi kebijakannya untuk memberikan pengelolaan pelayanan publik yang lebih baik.

Inovasi di sektor publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Sejalan dengan itu menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008), menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas tetapi ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi.

Faktor utamanya terletak pada kerangka politik (*political will*) dan hukum, serta kesiapan teknologi. Oleh karena itu, beberapa tantangan harus diperiksa untuk memahami kesenjangan antara negara maju dan berkembang (Muluk & Pratama, 2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 30/2014 yang menyatakan inovasi sebagai terobosan dan proses kreatif dan tidak selalu merupakan sesuatu yang baru. Inovasi pelayanan publik juga dapat berupa modifikasi dari inovasi yang telah ada untuk meningkatkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung (Pratama, 2020). Kreatifitas di dunia industri kreatif tidak harus benar-benar baru, tetapi dapat juga melalui metode ATM (*amati, tiru, modifikasi*) yang merupakan salah satu metode populer selama ini.

Farzmand (2004:20) dalam (Abdullah et al., 2017) mengakui pentingnya inovasi sektor publik dalam salah satu bukunya yang berjudul

*Sound Governance: Policy and Administrative Innovations*. Bahwa inovasi adalah faktor kunci untuk tata kelola yang baik. Inovasi, baik dari aspek kebijakan maupun administrasi adalah pusat penyelenggaraan pemerintahan yang sehat. Tanpa inovasi, pemerintah akan terjebak dalam keterpurukan dan ketidakefektifan, kehilangan kemampuan memerintah dan menjadi sasaran krisis dan kegagalan. Dalam melakukan inovasi tersebut harus memanfaatkan teknologi dan informasi sehingga munculah pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*.

Salah satu instansi pemerintahan yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan terobosan baru berupa inovasi dalam sistem pemungutan pajak dan kebijakan perpajakan dalam rangka berpegang pada prinsip-prinsip keadilan sosial dan memberikan wajib pajak pelayanan terbaik yang kemudian dikenal dengan istilah faktur pajak berbasis elektronik (*e-faktur*) sebagai wujud dari penerapan konsep *e-government*. Konsep ini dikelola oleh pemerintah untuk dapat menjalankan pelayanan online yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C).

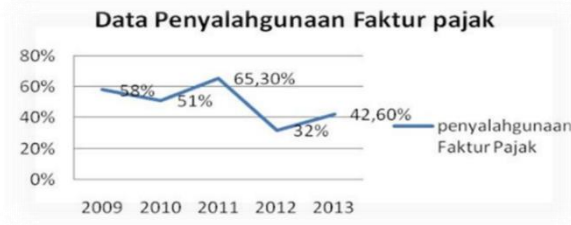
Pada awalnya, pembuatan faktur pajak ini dilakukan secara manual dengan tercetak di atas kertas (*paperbased*). Dalam pelaksanaan faktur pajak manual memberikan kebebasan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) baik orang pribadi maupun badan untuk membuat faktur pajak dan nomor faktur pajak sendiri. Karena PKP dapat menerbitkan faktur pajak dengan format sendiri, sehingga banyak diterbitkan faktur pajak yang keabsahannya tidak dapat di pertanggungjawabkan dan mengakibatkan penyalahgunaan.

Dalam hal faktur pajak manual, terdapat banyak kasus pemalsuan atau penyalahgunaan faktur pajak yang dilakukan oleh oknum pengusaha demi mendapatkan keuntungan. Contohnya seperti satu PKP menerbitkan faktur pajak dengan satu nomor faktur untuk beberapa pembelinya (lawan transaksi). Termasuk 50% kasusnya bermodus laporan

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

faktur pajak fiktif. Berikut data Direktorat Jenderal Pajak tahun 2009-2013:



Grafik 1.1  
Data Penyalahgunaan Faktur Pajak

Modus penyalahgunaan ini dapat dilakukan akibat masih lemahnya sistem pengawasan terhadap penerbitan yang dilakukan oleh pihak DJP. Untuk mengatasi permasalahan ini, DJP senantiasa berupaya menciptakan regulasi dan sistem baru untuk menutupi kelemahan-kelemahan yang bisa dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Faktur pajak elektronik yang kemudian disebut e-faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh DJP. Tujuan utama dari pemberlakuan e-faktur adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi mudah di cek silang sekaligus proteksi bagi PKP dan pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai ketentuan. Hal tersebut karena cetakan e-Faktur Pajak ini dilengkapi dengan pengaman berupa *Quick Response (QR)code*, *QRcode* menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan, nilai Dasar Pemugutan Pajak (DPP) dan PPN. Dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini perbedaan antara faktur pajak manual dan faktur pajak elektronik.

Tabel 1.1  
Perbedaan Faktur Pajak Kertas dan Faktur Pajak Elektronik

No	Keterangan	Faktur Pajak Kertas	Faktur Pajak elektronik
1.	Format ( <i>layout</i> )	Bebas tidak ditentukan dan dapat mengikuti contoh di lampiran Peraturan Jendral Pajak Nomor 24/ PJ/2012 (PER-24)	Ditentukan oleh aplikasi/sistem yang ditentukan dan atau disediakan oleh Ditjen Pajak
2.	Tanda tangan pegawai/pejabat yang ditunjuk oleh PKP	Tanda tangan basah diatas faktur pajak kertas	Tanda tangan elektronik berbentuk QR code
3.	Bentuk dan jumlah lembar	Diwajibkan berbentuk kertas dan jumlah lembar diatur	Tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas
4.	PKP yang membuat	Seluruh PKP	PKP yang ditetapkan oleh KEP 136/2014 dan seluruh PKP di Jawa dan Bali
5.	Jenis Transaksi	Seluruh	Penyerahan BKP/JKP saja
6.	Prosedur laporan dan persetujuan	Dilaporkan ke Ditjen Pajak melalui SPT PPN	E-faktur dilaporkan ke Ditjen Pajak dengan cara upload dan mendapat persetujuan Ditjen Pajak
7.	Pelaporan SPT PPN	Menggunakan aplikasi tersendiri	Menggunakan aplikasi yang sama dengan aplikasi pembuatan e-faktur

Sumber: Presentasi Sosialisasi E-Faktur, Ditjen Pajak, 2014, diolah oleh penulis.

Dengan pemberlakuan penggunaan e-faktur ini maka nomor seri faktur fiktif pasti tertolak di aplikasi e-faktur karena pemberian nomor seri faktur pajak harus melalui tahapan validasi PKP yang ketat, baik dari registrasi ulang, pemberian kode aktivasi via pos dan password khusus. Disamping itu aplikasi ini hanya dapat digunakan apabila perusahaan berstatus sebagai PKP. Dipastikan bahwa hanya pengusaha yang sudah dikukuhkan sebagai PKP yang dapat membuat faktur pajak sehingga tidak ada lagi non-PKP yang bisa membuat faktur pajak. Dengan diterapkannya e-faktur, semua pengusaha yang berstatus PKP tanpa terkecuali memperoleh akses yang sama terhadap layanan administrasi sistem perpajakan. Pelayanan dalam hal pemeriksaan, pengajuan dan penerbitan lebih cepat.

Manfaat bagi DJP terkait inovasi ini sebagai sarana untuk menekan seminimal mungkin terjadinya faktur pajak fiktif dan/atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab atau bahkan secara sengaja, yang dapat memberikan dampak kerugian pada Negara, sehingga e-faktur dapat berfungsi sebagai pengawasan penggunaan faktur pajak dalam hal kemudahan untuk verifikasi pajak keluaran, pajak masukan, dan akses untuk melengkapi

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

data faktor pajak. Melihat kondisi yang ada dalam pemecahan masalah tersebut, inovasi program e-faktur merupakan respon dari DJP dalam mencapai target penerimaan pajak. Pentingnya keberhasilan penerapan inovasi e-faktur ini untuk mengurangi kerugian nasional dari banyaknya penyalahgunaan.

Dalam penelitian (Rafinzar & Kismartini, 2020) menganalisis penerapan dan faktor yang mempengaruhi inovasi menggunakan model implementasi George Edward III. Hasil penelitiannya menunjukkan pelaksanaan inovasi e-musrenbang dilihat dari faktor pendukung berupa kuantitas SDM dan adanya SOP program. Adapun faktor penghambat disebabkan oleh kesenjangan antara pelaksanaan sistem dengan harapan masyarakat melalui usulan yang diajukan, sehingga kebijakan yang diambil pemerintah kurang sesuai dengan prioritas masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dari uraian permasalahan diatas dan kajian literatur terdahulu, mendorong penulis melakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi layanan publik melalui program e-faktur. Pembedanya terletak pada teori yang dipakai, dimana penelitian ini menggunakan Teori Atribut Inovasi Rogers yang memiliki lima indikator dan dengan Teori Element Sukses *E-government Harvard JFK School of Government* sebagai teori pendamping. Dengan judul penelitian "Inovasi Layanan Publik Melalui Program e-Faktur di Kantor Pelayanan Pajak Serang Timur".

## B. PEMBAHASAN

### Penerapan Inovasi e-Faktur di KPP Serang Timur

Inovasi dalam pelayanan publik pada intinya diterapkan untuk menyelesaikan suatu masalah yang terjadi dalam proses pelayanan tersebut seperti lambatnya proses pelayanan, adanya penerbitan faktur pajak fiktif, akses yang kurang baik dan lain sebagainya. Hal itulah yang membuat inovasi e-faktur diterapkan seperti yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang Timur. Sesuai dengan tujuan

penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi layanan publik melalui program e-faktur di KPP Pratama Serang Timur, maka peneliti mengumpulkan data dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Hasil penelitian ini peneliti dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers (2003) dalam (Suwarno, 2008), teori ini menjelaskan 5 (lima) indikator yang menjadi tolak ukur apakah penerapan inovasi e-faktur di KPP Pratama Serang Timur ini sudah berjalan dengan baik atau belum, indikator tersebut sebagai berikut.

#### 1. Keuntungan Relatif

Inovasi layanan publik melalui program e-faktur dapat memberikan kemudahan bagi sebagian besar PKP dan menyatakan bahwa program e-faktur memiliki nilai lebih dari model pelayanan secara manual walaupun di sisi lain adanya kerumitan.

#### 2. Kesesuaian

Inovasi layanan publik melalui program e-faktur yang diterapkan di KPP Pratama Serang Timur masih mengikuti standar pelayanan dari instansi tersebut. Dengan demikian penerapan inovasi e-faktur tidak merubah standar pelayanan ataupun alur administrasi dari instansi itu sendiri akan tetapi lebih kepada meningkatkan pelayanan dalam melakukan proses pembayaran faktur pajak.

#### 3. Kerumitan

Dalam tingkatan sasaran inovasi untuk memahami suatu hal yang baru, butuh waktu dan proses untuk memahaminya. Hasil observasi dan wawancara terkait pelayanan pembayaran faktur pajak menggunakan e-faktur ada sedikit kerumitan yang dirasakan, seperti banyaknya pengisian data atau dokumen di dalamnya. Namun hal tersebut masih bisa disiasati dengan membaca panduannya terlebih dahulu. Dengan demikian e-faktur merupakan inovasi terusan yaitu inovasi yang memberikan perubahan baru dalam pelayanan publik namun tidak merubah tatanan atau sistem administrasi yang sudah

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

ada sehingga kerumitan yang dialami dalam proses pelaksanaan inovasi ini tidak terlalu sulit karena masih berpegang pada prosedur dan standar pelayanan yang sudah ada.

#### 4. Kemungkinan dicoba

Suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi e-faktur ini telah merasakan keunggulan dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Dari data di lapangan, pelaksanaan inovasi e-faktur telah mengalami beberapa kali uji coba dan terus melakukan perbaikan layanan seiring berjalannya inovasi, seperti adanya perubahan pada versi e-faktur itu sendiri.

#### 5. Kemudahan diamati

Proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi yang menjalankan inovasi tersebut. Program e-faktur guna untuk meningkatkan pelayanan dalam pembayaran faktur memberikan dampak positif bagi instansi dan masyarakat khususnya PKP. Hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa dengan adanya inovasi ini pemungutan pajak dan transaksi mudah di cek silang sekaligus proteksi bagi PKP dan dapat memperkecil tingkat penyalahgunaan faktur pajak (faktur pajak fiktif).

#### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan e-Faktur di KPP Pratama Serang Timur

Dalam penerapan program e-faktur di KPP Pratama Serang Timur, penting untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan e-faktur tersebut. Dianalisis menggunakan indikator hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* dalam (Indrajit, 2016) untuk menerapkan konsep-konsep pelayanan publik berbasis digital, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu :

#### Support

Elemen paling penting dalam penerapan program e-faktur. Perlu adanya dukungan dari pemangku kebijakan atau biasa disebut *political*

*will* agar konsep program e-faktur dapat diterapkan. Dukungan teraplikasinya e-faktur antara lain Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2022 tentang Faktur Pajak. Disepakatinya kerangka e-faktur sebagai salah satu komitmen kunci sukses dalam mencapai visi dan misi yang menjadi prioritas tinggi oleh Pemerintah Daerah dan DPRD Kota Serang.

Pada tahap pertama penggunaan e-faktur akan diimplementasikan pada Juli 2014 untuk 45 PKP tertentu yang terdaftar atau dikukuhkan di KPP di lingkungan Kanwil DJP wajib pajak besar, KPP di lingkungan Kanwil DJP Jakarta khusus, dan KPP Madya di Jakarta ditambah satu PKP pada bulan November 2014. Terlebih dulu dilakukan uji coba aplikasi e-faktur pada November dan Desember 2013 oleh satu PKP untuk masing-masing KPP dengan cara melakukan testing aplikasi e-faktur kemudian memberikan penilaian dan masukan. Kegiatan ini akan dilanjutkan dengan pilot project aplikasi e-faktur pada Januari-Juni 2014 oleh 5 PKP untuk masing-masing KPP. Pada tahap ini, lima sampel PKP di setiap KPP sudah menggunakan aplikasi e-faktur dengan infrastruktur yang sebenarnya dan dapat terhubung dengan sistem DJP. Tahap kedua dilakukan pada 1 Juli 2015 yang diberlakukan kepada seluruh PKP di pulau Jawa dan Bali. Tahap terakhir dilakukan pada 1 Juli 2016 yang diberlakukan untuk semua PKP di Indonesia.

Selanjutnya kebijakan dan konsep e-faktur tersebut disosialisasikan secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat umum khususnya PKP melalui berbagai cara. Dari program e-faktur yang basis pelayanannya berupa bukti pungutan pajak di KPP Pratama Serang Timur, penggunaan aplikasi tersebut untuk meminimalisir faktur pajak fiktif yang mengakibatkan kerugian negara. Sehingga KPP Pratama Serang Timur sangat mendukung pelaksanaan program e-faktur yang telah dikeluarkan oleh DJP.

#### Capacity

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Penerapan program e-faktur sangat dipengaruhi oleh seberapa besar kemampuan (*capacity*) dari KPP Pratama Serang Timur dalam mewujudkan program tersebut. Dalam *capacity*, kemampuan yang mempengaruhi terlaksananya program e-faktur di KPP Pratama Serang Timur adalah sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan ketersediaan infrastruktur.

### 1. Sumber Daya Manusia

Ketersediaan SDM dalam penerapan program e-faktur ini terdiri dari kemampuan pegawai yang mengelola sistem e-faktur dan juga masyarakat khususnya PKP. SDM pengelola e-faktur di KPP Pratama Serang Timur sudah cukup mahir dan menguasai program tersebut. Tetapi masih kurangnya kesadaran dari pegawai atau adanya ego sektoral yang menghambat penerapan program tersebut. DJP telah memberikan informasi penyuluhan dan *Account representative* (AR) kepada KPP di unit kerja untuk memiliki *installer* jika terjadi dalam pengunduhan, wajib pajak bisa meminta *installernya* ke KPP terdaftar. Namun hal ini tidak diimbangi dengan kesadaran pegawai. Sehingga aplikasi sempat down karena *traffic* yang disebabkan banyaknya wajib pajak yang ingin memperbarui aplikasi e-faktur 3.1 menjadi e-faktur 3.2. Selain kemampuan pegawainya, kemampuan masyarakat khususnya PKP juga perlu untuk diperhatikan. Sudah sebagian PKP yang paham dengan adanya program ini, tetapi tidak sedikit pula yang masih kebingungan.

### 2. Sumber Daya Finansial

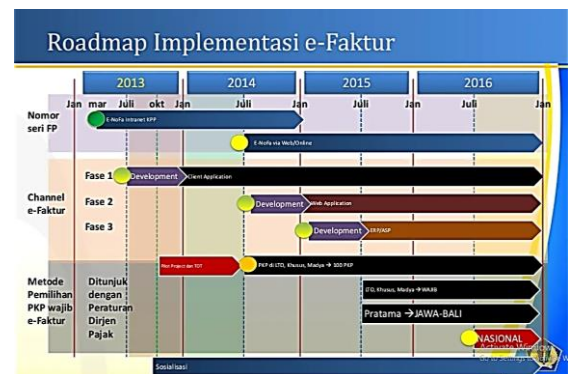
Sumber daya finansial juga merupakan faktor yang sangat penting. Dalam penerapannya, e-faktur membutuhkan anggaran yang besar. Untuk itu dibutuhkan komitmen dalam penyediaan anggaran. Anggaran yang dibutuhkan tidak hanya berupa barang fisik saja melainkan biaya untuk pemeliharaan jaringan. Sumber daya finansial dalam penerapan e-faktur di KPP Pratama Serang Timur hanya berasal dari Kementerian Keuangan RI melalui DJP namun enggan di publikasikan jumlah pastinya karena bersifat sensitif.

### 3. Infrastruktur Struktur

Infrastruktur merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penerapan program e-faktur. Berdasarkan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Penerapan SPBE yang terpadu akan mentransformasi sistem pemerintahan, baik dari segi tata kelola pemerintahan, tata kelola aplikasi, dan infrastruktur, serta manajemen pelaksanaan dari kedua hal tersebut yang mengedepankan prinsip berbagi sumber daya, kolaborasi, dan integrasi antar instansi pemerintah.

Dalam penerapan e-faktur di KPP Pratama Serang Timur ini berkembang dan mengalami peningkatan cukup baik sejak pertama program ini diluncurkan. Yaitu dengan adanya penambahan fitur-fitur di dalam aplikasi tersebut yang mana memudahkan tata cara pengisiannya. Aplikasi e-Faktur ini memiliki roadmap yang digunakan sebagai acuan dalam perencanaan penerapannya. Penerapan e-faktur yang dimulai dari wilayah Kota Jakarta, Pulau Jawa dan Bali hingga pada akhirnya diterapkan secara nasional di seluruh Indonesia. Berikut roadmap implementasi e-faktur :

Tabel 1.2 Roadmap Impelementasi e-faktur



Sumber : Materi Sosialisasi e-Faktur (DJP,2014)

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Tidak hanya melakukan registrasi ulang PKP dan penerbitan e-Nofa, dalam e-Faktur juga diterapkan QRcode. QRCode adalah sebuah kode yang berisi tentang informasi transaksi dari PKP. Informasi ini dapat dilihat menggunakan aplikasi QR code scanner yang terdapat di smartphone atau gadget lainnya. Sehingga pengaman dan pencegahan penggunaan faktur pajak fiktif jadi semakin meningkat.

### Value

Manfaat yang didapat dalam penerapan program e-faktur dapat mempermudah dalam mengontrol data dari penyalahgunaan faktur pajak fiktif. Dengan adanya aplikasi ini KPP Pratama Serang Timur memiliki target dalam mencapai tujuan peningkatan pajak. Pelayanan publik melalui program e-faktur ini dapat dikatakan menguntungkan dan seimbang bagi pemberi juga penerima pelayanan. Bagi penerima atau masyarakat khususnya PKP lebih terlindungi dari penyalahgunaan faktur pajak yang tidak sah, karena e-faktur dilengkapi dengan QR code yang dapat di-scan dengan mudah. Namun sayangnya, tidak semua masyarakat khususnya PKP dapat memanfaatkan fasilitas tersebut dengan baik karena gagap terhadap teknologi dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan publik melalui program e-faktur di KPP Pratama Serang Timur dapat dikatakan baik dalam hal pelaksanaan inovasi yang berbasis elektronik sebagai alat kerja. Adanya perubahan pelayanan publik dalam memberi bantuan pelayanan perpajakan, mendapatkan jaminan kepastian dan kenyamanan, juga penyampaian informasi untuk meningkatkan target perpajakan. Dengan menggunakan e-faktur dapat memudahkan transaksi sekaligus proteksi bagi masyarakat khususnya PKP sehingga meminimalisir penyalahgunaan faktur pajak fiktif yang dapat merugikan negara. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu kurangnya sosialisasi yang intensif, half implemented atau belum sepenuhnya

aplikasi, sumber daya manusia yang belum memadai dan ego sektoral antar pegawai.

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran yang pertama dilakukan lagi sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan oleh pihak KPP Pratama Serang Timur kepada masyarakat khususnya PKP mengenai faktur pajak berbasis elektronik (e-faktur) sehingga efektif dan tepat sasaran. Kedua, melakukan evaluasi terhadap aplikasi e-faktur sehingga tidak terlalu banyak versi yang dikeluarkan. Ketiga, perlunya kesadaran untuk meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Keempat, meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar pegawai agar lebih baik dalam menangani pelayanan perpajakan yang dilakukan supaya sistem tidak sering down atau error.

### REFERENSI

- Abdullah, M. T., Supriyono, B., Muluk, M. . K., & Tjahjanulin, T. (2017). Innovation Typology of the Local Government in Educational Affairs. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 23(2).
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Andi Offset.
- Muluk, M. R. K., & Pratama, M. R. (2021). Public Sector Innovation in a Developing Country: Progress and Challenges in the Competition for Public Service Innovation in Indonesia. *Public Policy and Administration*, 20(4), 452-465.
- Pratama, A. B. (2020). The Landscape of Public Service Innovation in Indonesia: A Comprehensive Analysis of its Characteristic and Trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25-40.
- Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022  
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth  
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik*,  
6(2), 227-250.

Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-  
LAN Press.