

**KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DALAM
PENERAPAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN
BANGUNAN (E-BPHTB) DI BAPENDA KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi*



Oleh :

**Sarlina Fitrianis
NIM : 220411083**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM Kuantan Singingi
TELUK Kuantan
2026**

PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Jum'at
Tanggal : 10
Bulan : Juli
Tahun : 2026

Tim Penguji

KETUA


SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

SEKRETARIS


SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

1. Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si

(Pembimbing I)



2. Dr. Desriadi, S.Sos., M.Si

(Anggota)



3. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si

(Anggota)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi


SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DALAM
PENERAPAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS
TANAH DAN BANGUNAN (E-BPHTB) DI
BAPENDA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA : SARLINA FITRIANIS
NPM : 220411083
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



RIKA RAMADHANTI, S.Ip., M.Si
NIDN. 1030058402

PEMBIMBING II



SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si
NIDN. 1021117906

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : SARLINA FITRIANIS
NPM : 220411083
Universitas : Islam Kuantan Singingi
Fakultas : Ilmu Sosial
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa, sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis orang lain dengan mencantumkan sumber orang lain dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 14 April 2026


SARLINA FITRIANIS
NPM. 220411083

MOTTO

*“Allah tidak mengatakan hidup itu mudah, tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.*
(Q.S. Al-Insyirah,:5-6)

*“hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan
pernah menjadi takdirku, dan apa yang di takdirkan untukku tidak akan pernah
melewatkan ku”.*
(Umar Bin Khattab)

*“selesaikan apa yang telah kamu mulai, lewati saja badainya jangan ubah
tujuannya”*

PERSEMBAHAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebuah ucapan rasa syukur “Alhamdulillah” penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang memberikan segala bentuk nikmat dan karunia-Nya kepada hambanya untuk melihat dan menyaksikan kebesaran serta keagungan-Nya terutama untuk penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan dan penelitian skripsi ini dengan petunjuk dan keredhoan-Nya yang pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan. Untukmu sang pengembal amanat yang tak pernah berbuat khianat dan pembawa risalah yang takut akan berbuat salah yaitu Rasulullah SAW, yang akan tetap selalu penulis persembahkan sebuah doa keselamatan untuknya dan keluarga serta para sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya sebagai *rijal ad-da'wah*. Mudah-mudahan kita menjadi umatnya yang terpilih dan layak untuk mendapatkan syafa'at dari-Nya Amin.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis **Ayahanda Syamsuri (alm)** dan **Hendra wanis**, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan penulis sehingga dapat mengecap pendidikan serta dapat menyaksikan keindahan dunia ini. Terima kasih juga telah membesarkan dan mendidik penulis dan juga sudah menjadi penyemangat terhebat dalam kehidupan penulis.

Billahi fi Sabili al-haq, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis



SARLINA FITRIANIS
NPM. 220411083

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi"** Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk pemenuhan tugas dalam penelitian yang bertujuan untuk memahami dinamika pengelolaan pasar di wilayah tersebut.

Selama proses penulisan ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu DR. Ikrima Mailani, S.Pdi., M.Pdi selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak Sarjan M, S.Sos.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Alsar Andri, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
4. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si Selaku Dosen Pembimbing 1
5. Bapak Sahri Muharam, S.SOS., M.Si Selaku Dosen Pembimbing 2
6. Teruntuk Cinta pertamaku dan panutanku, Almarhum, Bapak Syamsuri tercinta. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat, dan inspirasi yang tergantikan. Do'a- Do'a Bapak, didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang bapak tanamkan akan selalu hidup

dalam diri penulis. Alhamdulillah penulis kini telah sampai pada tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan terakhir sebelum bapak benar-benar pergi. Semoga Allah SWT menepatkan Bapak di tempat terbaik di sisi-nya Amiin ya Rabbal'Alamin.

7. Teruntuk ibu tercinta, Hendra Wanis, sosok kuat yang tidak hanya menjadi seorang ibu, tetapi juga menggantikan peran ayah dengan penuh sumber kekuatan dengan penuh ketaguhan, kesabaran dan kasih sayang. Dalam setiap do'a yang di panjatkan, setiap air mata, dan sikap pengorbanan, penulis menemukan makna perjuangan yang sesungguhnya. Dari beliau, penulis belajar bahwa cinta seorang ibu mampu menguatkan bahkan disaat dunia terasa sangat berat.
8. Teruntuk saudara perempuan penulis, Ainur Azizah dan abang ipar Gusti Surya Muhammad Rahman, S.E sosok luar biasa yang telah menjadi pilar kekuatan dan sumber harapan selama ini. Unii dan abang dengan penuh keikhlasan telah memunihi setiap kebutuhan, di balik senyum dan kesabarannya, tersimpan perjuangan besar yang memungkinkan penulis menempuh pendidikan hingga saat ini.
9. Kepada ponakanku tersayang, Aqilla Azea Ghizzella R. Terimakasih sudah menjadi anak yang cantik dan manis, ceria, dan selalu menghibur peneliti. Meskipun dia masih kecil dan belum mengerti setidaknya peneliti bisa mengucapkan terimah kasih ini dengan harapan agar kelak dia bisa membacakarya sederhana ini dan menjadi motivasi untuk berkembang.

10. Putri, Rifi, Anjeli, Musda, Sindi, Pida yang menjadi sahabat penulis sejak awal masa perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, sedih, dan diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Dibalik kata-kata pedas yang selalu di lontarkan satu sama lain, ada hati bai yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar, dan hadir tanpa syarat di kehidupan penulis. Bersama kalian hari-hari di kampus berubah menjadi cerita yang dikenang.

11. Terimah kasih kepada seorang yang saya cintai Anang Syuhada. Terimah kasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, waktu dan pikira kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimah kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang in, Mari tetap berjuang bersama hingga kita pulang kerumah yang sama.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Penulis berharap skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi instansi terkait, penulis selanjutnya dan bagi para pembaca sekalian.

Teluk Kuantan, 28 November 2025

Penulis ,

Sarlina Fitrianis
NIM:220411083

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	0
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Ilmu Administrasi Publik	10
2.1.2 Teori Pelayanan Publik	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Teori Kebijakan Publik	13
2.1.5 Teori Pajak	15
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak	16
2.1.7 Pelayanan Perpajakan.....	16
2.1.8 Teori Aplikasi E-BPHTB	22
2.2 Kerangka Berpikir.....	23
2.3 Hipotesis Kerja.....	23
2.4 Definisi Operasional	24
2.5 Operasional Variabel	26

BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Informan.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.3.2 Sumber Data.....	30
3.4 Fokus Penelitian.....	30
3.5 Lokasi Penelitian.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Observasi.....	31
3.6.2 Wawancara.....	31
3.6.3 Dokumentasi	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Reduksi Data (data reduction).....	32
3.7.2 Penyajian Data (data display).....	32
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (conclusion drawing dan verification) .	32
3.8 Jadwal Penelitian	33
BAB IV	34
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
4.1 Sejarah Tempat Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi.....	34
4.1.2 Keadaan Geografis.....	36
4.1.3 Profil Badan Pendapatan Asli Daerah Kuantan Singingi.....	36
4.1.4 Profil Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	42
4.1.5 Profil Aplikasi dan Website E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi	41
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin. Error! Bookmark not defined.	
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Hasil Dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Indikator <i>Reability</i> (Keandalan)	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Indikator <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
5.2.5 Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	Error! Bookmark not defined.
5.3 Analisis Hasil Pembahasan Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (E-Bphtb) Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 <i>Realibility</i> (Keandalan)	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Error! Bookmark not defined.
5.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
5.3.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1Tabel 1.1 : Target dan Realisasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kabupaten Kuantan Singingi.....	7
Table 2Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.....	26
Table 3Tabel 3.1 Data Informan	29
Table Jadwal Kegiatan Penelitian.....	28
Table 4 Tabel 4.1.3 Struktur Organisasi29 Bapenda.....	34
Table 5 Tabel 5.1.1 Identitas Responden.....	51
Tabel 5.2 Identitas Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 5.3 Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Halaman Utama Website E-BPHTB Kuantan Singingi	4
GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir	23
GAMBAR 4.2 Aplikasi Website E-BPHTB.....	50
GAMBAR 5.4.1 BANNER E-BPHTB.....	72

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DALAM PENERAPAN APLIKASI BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (E-BPHTB) DI BAPENDA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :

**SARLINA FITRIANIS
NPM. 220411083**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan pemerintah untuk berinovasi yang menekankan pada penggunaan ide-ide kreatif, teknologi, dan metode baru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat dan merencanakan bagaimana kualitas pelayanan pemerintahan dalam pelayanan perpajakan di Kabupaten Kuantan Singingi. Selain itu, penelitian ini juga mencoba menemukan faktor-faktor yang menghambat penggunaan aplikasi E-BPHTB. Konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini yang menjelaskan lima standar terbaik dalam kualitas pelayanan. Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi belum berhasil dilaksanakan secara baik oleh Bapenda. Temuan lapangan menunjukkan bahwa dampak dari segi peningkatan pendapatan daerah melalui kualitas pelayanan E-BPHTB belum menunjukkan hasil yang optimal. Dan aplikasi E-BPHTB belum berpotensi untuk pengetahuan karena sistemnya yang belum maksimal. Kemudian kendala yang dialami adalah keterbatasan jaringan dalam penggunaan aplikasi E-BPHTB, kurangnya tenaga ahli dibidang IT.

Kata Kunci : Pelayanan, Perpajakan, E-BPHTB

ABSTRACT

QUALITY OF TAXATION SERVICES IN THE IMPLEMENTATION OF LAND AND BUILDING RIGHTS ACQUISITION DUTY (E-BPHTB) APPLICATION AT THE BAPENDA OF KUANTAN SINGINGI DISTRICT

By :

**SARLINA FITRIANIS
NPM. 220411083**

This research is motivated by the government's need for innovation, emphasizing the use of creative ideas, technology, and new methods. The purpose of this study is to examine and plan the quality of government services in taxation services in Kuantan Singingi Regency. In addition, this study also attempts to identify factors that hinder the use of the E-BPHTB application. The theoretical concept used in this study explains the five best standards in service quality. This research is a qualitative descriptive study. In this study, data was collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the quality of service through the E-BPHTB application at the Regional Revenue Agency of Kuantan Singingi Regency has not been successfully implemented by Bapenda. Field findings indicate that the impact in terms of increasing regional revenue through the quality of E-BPHTB services has not shown optimal results. And the E-BPHTB application has not had the potential to improve knowledge because the system is not yet optimal. Then, the obstacles experienced are network limitations in the use of the E-BPHTB application, the lack of experts in the IT field.

Keywords : Tax Services, E-BPHTB

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap menawarkan sebuah produk berupa pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, dan transparan sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (*Sinambela 2016*). Pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik.

Era globalisasi seperti saat ini tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi sehingga dapat pula dimanfaatkan oleh pemerintah. Pemerintah dalam mempersiapkan visi dan misi kebijakan teknologi informasi lebih melihat pada faktor *equity* yang menjadikan teknologi informasi sebagai peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna umum. Dengan adanya penerepan teknologi informasi akan menjadi optimal apabila pengetahuan para pemakai atau pengguna jasa teknologi benar-benar memahami teknologi sehingga sasaran penerapan teknologi informasi tercapai. Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik dibidang badan pendapatan daerah.

Ruang lingkup pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara berkewajiban setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945.

Pemerintah adalah penyedia utama pelayanan publik kepada masyarakat sehingga harus mampu mengikuti perkembangan di era 5.0 dimana teknologi telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. dan memengaruhi banyak segi kehidupan manusia. Salah satu tindakan strategis yang harus dilakukan secara konsisten untuk mencapai transformasi birokrasi yang terbaik adalah dengan melakukan inovasi pada pemerintahan yang menggunakan teknologi digital atau biasa dikenal dengan istilah tata kelola pemerintah yang inovatif.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. *Lena (2021)* menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini mengindikasikan adanya suatu hubungan yang sangat erat di antara keduanya. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi atau lembaga. Sehingga organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. *Rohaeni (2018)* menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dari hasil evaluasi SPBE Daerah di Provinsi Riau yang bersumber pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 1503 Tahun 2022 diketahui Kabupaten Kuantan Singingi berada pada posisi terbaik dengan indeks SPBE sebesar 2,96 karena dinilai mampu memanfaatkan teknologi untuk menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik. Kuantan Singingi telah membuat berbagai aplikasi untuk mendukung penyelenggaraan e- government. Seperti Sistem e-Tamu, Sertifikat Elektronik, E-Kinerja, Pelayanan Perizinan Online, E-Cepat dan dalam pembayaran pajak daerah seperti aplikasi EPendapatan dan E-BPHTB

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi bersama Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan Bank Riau Kepri Syariah mengambil langkah untuk mengatasi permasalahan ini yakni dengan mengeluarkan inovasi berupa Elektronik Bea Perolehan Hak Tanah Dan Bangunan (E-BPHTB) yang merupakan layanan pembayaran, pelaporan dan pengungkit pembayaran BPHTB bagi wajib pajak atau Pejabat Pembuat Akte Tanah (PPAT) yang diluncurkan Selasa (27/10/2020). Melalui inovasi E-BPHTB diharapkan dapat memangkas birokrasi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih cepat dan lebih mudah mengetahui berapa besaran pajak BPHTB yang akan mereka bayarkan serta sebagai momentum untuk mengoptimalkan PAD Kuantan Singingi. Berikut tampilan dari website E-BPHTB Bapenda Kuantan Singingi:

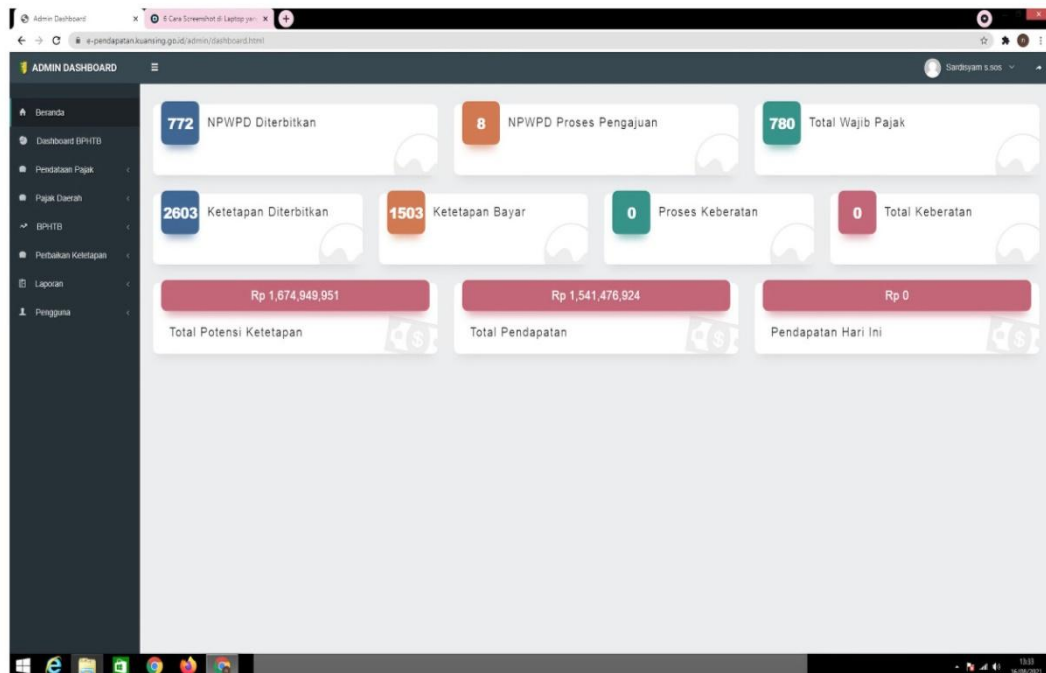


Figure 1 Gambar 1.1 Halaman Utama Website E-BPHTB Kuantan Singingi

Gambar 1.1 Halaman Utama Website E-BPHTB Kuantan Singingi
 (Sumber: <https://e-pendapatan.kuansing.qo.id/admin/dashboard.html>)

Berdasarkan tampilan pada halaman utama E-BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi, terlihat adanya beberapa fitur informasi penting yang terintegrasi dalam satu dashboard. Dashboard ini menampilkan data terkait perpajakan daerah, khususnya BPHTB, yang dapat diakses dan dipantau secara real-time oleh petugas Bapenda. Informasi yang ditampilkan meliputi dashboard BPHTB yang memuat ringkasan transaksi dan penerimaan BPHTB, data pendapatan pajak daerah secara keseluruhan, informasi mengenai jumlah Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) yang telah diterbitkan, status NPWPD yang masih dalam proses pengajuan, serta total keseluruhan wajib pajak yang terdaftar dalam sistem. Tampilan dashboard yang informatif ini memudahkan petugas dalam melakukan

monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan perpajakan daerah, khususnya dalam pengelolaan BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi.

Pemerintah daerah memungut jenis pajak tertentu yang dikenal sebagai Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). BPHTB adalah pajak perolehan hak atas tanah dan bangunan, sesuai dengan Pasal 1 Angka 41 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Selain itu, pada pasal 42 disebutkan perolehan hak tanah serta bangunan merupakan setiap perbuatan hukum atau kejadian yang menghasilkan terjadinya pembelian hak tanah dan bangunan oleh orang atau badan. Peneliti melaksanakan wawancara dengan Kepala Bapenda Kuantan Singingi sebagai tahap awal pengamatan, sebelum adanya aplikasi E-BPHTB pembayaran dilakukan secara manual. Wajib pajak harus mendatangi kantor Bapenda untuk melakukan serangkaian proses yang memakan waktu, dimulai dari mengisi formulir SSPD-BPHTB secara tertulis, melakukan perhitungan nilai pajak, verifikasi berkas oleh petugas, hingga melakukan pembayaran di bank yang ditunjuk dan kembali ke kantor untuk validasi.

Tabel 1.1 : Target dan Realisasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kabupaten Kuantan Singingi

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase (%)
2020	1.650.000.000	2.486.199.221	150,68
2021	8.500.000.000	2.555.502.606	124,3
2022	8.500.000.000	3.689.263.589	102,2
2023	10.000.000.000	101.284.672.763	135,2
2024	15.000.000.000	5.255.747.834	191,3
2025	15.000.000.000	8.977.586.138	198,7

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat setiap tahun adanya peningkatan target BPHTB yang ditetapkan oleh Bapenda Kuantan Singingi. Bapenda menjelaskan penetapan target ini didasarkan pada dua faktor utama yaitu potensi pajak BPHTB dan akumulasi hutang wajib pajak dalam BPHTB. Salah satu potensi utama pajak BPHTB Kuantan Singingi adalah berasal dari Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Kemudian penetapan target juga dihitung dari hutang BPHTB wajib pajak. Hutang BPHTB wajib pajak disebabkan karena kebijakan program PTSL adalah program strategis nasional yang memungkinkan penerbitan sertifikat tanah tanpa pelunasan BPHTB terlebih dahulu sehingga dalam dokumen sertifikat diberikan keterangan BPHTB nya masih terhutang. Namun karena hutang BPHTB itu merupakan piutang potensial yang suatu saat harus dibayar oleh wajib pajak. Jadi apabila di tahun sebelumnya masih banyak BPHTB yang belum dibayarkan maka untuk tahun berikutnya

penetapan target penerimaan bisa di tingkatkan. dapat dilihat dari tabel target dan realisasi BPHTB bahwa Meskipun tujuan untuk mencapai target pajak BPHTB Kabupaten Kuantan Singingi tercapai, Namun, data lapangan menunjukkan bahwa banyak masalah masih ada dengan pelayanan E-BPHTB di Kuantan Singingi.

Sehingga muncul beberapa permasalahan yang sering terjadi pada pengelolaan BPHTB yaitu Pertama, administrasi yang kurang teratur, terutama saat mengisi formulir laporan BPHTB. Kedua, terkait validasi BPHTB terhadap hasil verifikasi nilai bangunan yang berbeda dibandingkan Nilai Perolehan Objek Pajak dan NJOP yang tertulis didalam SPPT PBB. Ketiga, administrasi BPHTB merupakan proses yang memakan waktu dan rumit. Dan walaupun pengurusan BPHTB di Kuantan Singingi telah dilakukan secara elektronik atau online melalui aplikasi dan website E-BPHTB namun kenyataannya masih ditemukan proses manual dalam pengurusannya sehingga belum sepenuhnya online atau masih semi manual, hal tersebut dapat terlihat karena berkas-berkas terkait pengurusan BPHTB masih harus diantarkan ke kantor oleh wajib pajak yang mengakibatkan masih ada biaya dan waktu lebih yang dibutuhkan.

Aplikasi dan website E-BHTB merupakan konsep baru yang berpotensi memajukan pemerintahan daerah jika diterapkan secara efektif dan terus berinovasi tidak hanya musiman untuk membangun pemerintahan daerah yang inovatif. Dalam hal ini, aplikasi dan situs web E-BPHTB harus diterapkan secara konsisten oleh pemerintah. Sehingga dari uraian dan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai **“Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas**

Tanah dan Bangunan (E-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Proses Kualitas Pelayanan Perpajakan Melalui Penerapan Aplikasi E-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpajakan Melalui Penerapan Aplikasi E-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan didapatkan terdiri dari :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan dalam membahas dan mengkaji ilmu pengetahuan khususnya Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi E-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi serta untuk mengembangkan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dan juga berguna bagi perkembangan ilmu administrasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat, lembaga pemerintah terkait, dan tentunya aparaturnya pelaksana kebijakan tersebut untuk dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap kebijakan pemerintah khususnya terkait Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi E-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi secara maksimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Ilmu Administrasi Publik

Ilmu administrasi negara pada dasarnya adalah mempelajari seluruh kegiatan atau proses mengenai kerjasama di antara manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kegiatan yang berupa kerjasama tersebut sifatnya umum dalam arti telah ada sejak jaman dahulu sampai sekarang. Kerjasama itu sendiri sifatnya dapat menjurus kearah pencapaian tujuan pribadi (privat) dan dapat pula menjurus kearah pencapaian tujuan masyarakat (publik). Oleh karena itu dalam pelaksanaannya ilmu adminisirasi berorientasi kepada pencapaian tujuan yang bersifat privat disebut dengan istilah "Administrasi Privat/Niaga". Sedangkan ilmu administrasi yang berorientasi kepada pencapaian tujuan masyarakat disebut dengan istilah "Administrasi Publik/Negara". Dengan demikian tidak heranlah apabila seluruh konsep, teori atau sistem analisis dari ilmu administrasi digunakan atau berlaku pula dalam administrasi niaga atau administrasi negara.

Menurut Geoerge J. Gordon dalam buku Inu Kencana Administrasi negara adalah sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, searta peradilan. Dari pendapat yang dikemukakan, selain adanya administrasi negara juga berkaitan

dengan hukum dan peraturan-peraturan yang di keluarkan oleh pemerintah. Dalam pengurusan administrasi negara harus berlandaskan hukum yang mengikatnya.

Penyelenggaraan ilmu administrasi padadasarnya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu setiap kegiatan dalam administrasi diupayakan untuk tercapainya tujuan sesuai dengan yang direncanakan dan mengandung rasio terbaik antara masukan dengan keluaran.

2.1.2 Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016).

Ratminto (2017) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah kualitas yang tidak dapat ditentukan oleh penyedia layanan (Service Penyedia layanan). Pengguna memiliki kekuatan untuk memutuskan apakah akan menerima layanan memadai, melebihi atau tidak memenuhi harapan (Thomas S. Kaihatu, 2015).

(Boediono, 2018) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah keandalan yang tidak pasti terhadap layanan yang diberikan, jika ada dengan apa yang diharapkan atau sebaliknya. Kualitas pelayanan adalah cara kerja di kantor pajak yang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan permanen. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Teori pendukung pada penelitian ini dari Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Anggraini 2021). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50 mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi

pelanggan terhadap sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh layanan yang diberikan”.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (Anggraini, 2021). yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik) : kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang di berikan.
2. *Reliability* (kehandalan) : kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) : suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaiaan informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan) : pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan..
5. *Empaty* : memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan..

2.1.4 Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah konsep yang kompleks dan mencakup berbagai pandangan yang berbeda dari para ahli. Pada dasarnya, kebijakan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang dirancang oleh pemerintah atau kelompok-kelompok tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat. Kebijakan

publik juga berkaitan dengan cara pemerintah atau aktor-aktor yang terlibat dalam pemerintahan merespons masalah-masalah yang muncul dalam lingkungan sosial, ekonomi, dan politik (Dwidjowijoto, 2018).

Adapun David Easton memberikan perspektif yang sedikit berbeda dengan mendefinisikan kebijakan publik sebagai akibat dari aktivitas pemerintah. Dalam pandangannya, kebijakan publik dilihat sebagai hasil dari berbagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Dengan kata lain, kebijakan publik mencakup semua tindakan dan keputusan pemerintah yang berdampak pada masyarakat secara keseluruhan. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak hanya terbatas pada program atau rencana, tetapi juga mencakup dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Sementara itu, James Anderson menyoroti kebijakan publik sebagai suatu tindakan yang disengaja dan direncanakan dengan tujuan tertentu serta diikuti oleh satu atau lebih aktor kebijakan untuk mengatasi masalah-masalah yang menjadi perhatian utama mereka. Ia juga menunjukkan bahwa kebijakan publik bersifat relatif stabil. Hal itu berarti bahwa kebijakan tersebut tidak berubah secara drastis dalam waktu singkat, tetapi memiliki durasi implementasi yang cukup panjang. Misalnya, dalam kasus meningkatnya tingkat kriminalitas di suatu kota, kebijakan publik yang dirancang untuk mengatasi masalah tersebut dapat berupa penguatan keamanan melalui penambahan personel kepolisian atau program rehabilitasi untuk pelaku kejahatan.

2.1.5 Teori Pajak

Pajak merupakan iuran wajib yang ditunaikan oleh rakyat kepada negara tanpa memperoleh imbalan secara langsung (Waluyo, 2017) dengan tujuan mencapai kesejahteraan umum seperti pembangunan infrastruktur, fasilitas pendidikan, sosial dan lain-lain.

Thomas Sumarsan (2017:9) menyebutkan bahwa Wajib Pajak adalah pihak yang memiliki kewajiban untuk membayar, memotong, dan memungut pajak dengan tetap memperhatikan hak dan kewajibannya sesuai dengan perundangundangan yang berlaku. Pihak tersebut bisa berupa orang pribadi maupun badan

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan pemaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan ganti rugi secara langsung dan digunakan untuk kebutuhan dari negara untuk kemakmuran sebesar-besarnya rakyat.

Terdapat dua fungsi pajak, antara lain (Waluyo, 2016) yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (Budgeter) Pajak yang berfungsi sebagai sumber uang yang ditujukan untuk membayar pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi Mengatur (Reguler) Pajak yang digunakan untuk melaksanakan atau mengelola agenda sosial dan ekonomi.
- c. Fungsi Stabilitas Dengan pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga.

- d. Fungsi Redistribusi Pendapatan. Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga macam, yaitu :

- a) *Official Assessment System* Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pemungut pajak (fiskus) untuk memperkirakan berapa pajak yang terutang oleh pihak tertentu.
- b) *Self Assessment System* Metode pengumpulan pajak yang sepenuhnya memberdayakan wajib pajak untuk mengetahui kewajiban pajak mereka, menyetorkannya, dan melaporkannya sendiri.
- c) *Withholding System* Suatu teknik pemungutan pajak yang memungkinkan pihak luar untuk memungut atau memotong jumlah pajak yang terutang.

2.1.7 Pelayanan Perpajakan

Pelayanan Pajak adalah layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam melayani keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perpajakan. Pelayanan ini bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan Pajak terdiri dari berbagai macam jenis, seperti pengurangan ketetapan PBB, pembetulan SPPT PBB, pembatalan SPPT PBB,

pengembalian kelebihan pembayaran PBB (restitusi), kompensasi pembayaran PBB/BPHTB, dan lain-lain.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam Mardiasmo (2009:1), pengertian atau pengertian pajak adalah : Pajak adalah sumbangan yang dilakukan oleh warga negara kepada kas negara menurut undang-undang (yang dapat dilaksanakan) tanpa adanya tanda terima, kontra-kinerja, atau layanan timbal balik, yang digunakan untuk menutupi biaya publik. Dari pengertian tersebut jelas bahwa pajak mengandung komponen-komponen sebagai berikut:

1. Sumbangan masyarakat kepada negara. Satu-satunya entitas yang mempunyai kewenangan memungut pajak adalah Negara. Sumbangan tersebut berbentuk uang tunai dan bukan barang dagangan.
2. Berbasis hukum: Pajak dikenakan menurut undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.
3. Apabila tidak ada jasa balasan atau timbal balik dari Negara yang dapat ditunjuk secara langsung. Pelanggaran pemerintah secara individual tidak dapat ditunjukkan dalam pembayaran pajak. Martiasmo (2009:1).

Para ahli di bidang hukum internasional, ekonomi, dan keuangan negara telah memberikan definisi atau pengertian pajak sebagai berikut sebagai dasar perbandingan dengan yang lain: Dalam buku *Traite de la Science des Finances* tahun 1906, Leroy Beaulieu mendefinisikan perpajakan sebagai pendanaan untuk pengeluaran pemerintah yang dikenakan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh pemerintah kepada masyarakat atau melalui penjualan produk. (R.Santoso Brotodihadjo:2003) Menurut rumusan Prof.Dr.P.J.A. Andriani, Pajak

merupakan sumbangan kepada negara yang dapat dipaksakan dan terutang oleh mereka yang wajib membayarnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tanpa imbalan. Pajak dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berkaitan dengan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan (R. Santoso Brotodihardjo:2003). Menurut Prof. Dr.Rochmat Soemitro SH, dalam asas hukum perpajakan dan pajak penghasilan, pajak adalah sumbangan masyarakat terhadap kas negara yang berdasarkan undang-undang dan dapat digunakan untuk mendanai pengeluaran umum tanpa memerlukan jasa timbal balik (kriteria kinerja). Kesimpulan mengenai ciri-ciri atau komponen utama pengertian pajak dapat diambil dari beberapa definisi yang telah dikemukakan di atas, yaitu:

1. Undang-undang mengatur bagaimana pajak dipungut. Hal ini cukup mendasar: pembatasan menurut undang-undang harus menjadi dasar pemungutan pajak. Intinya, beban pajak ditanggung masyarakat. Rakyat yang diwakili oleh lembaga-lembaga yang mewakili rakyat harus menyetujui dasar pengenaan pajak dan tarif pajak. Hasil dari perjanjian ini dituangkan dalam sebuah undang-undang yang wajib dipatuhi oleh semua pihak untuk menghindari kewajiban perpajakan.
2. Pajak dapat ditegakkan. Sesuai peraturan perundang-undangan, pemerintah dapat mengambil tindakan hukum terhadap wajib pajak apabila kewajiban perpajakannya tidak dipenuhi. Undang-undang perpajakan yang disahkan oleh wakil-wakil rakyat tentunya memberikan kewenangan kepada fiskus untuk memaksa wajib pajak memenuhi

kewajiban perpajakannya. Sebagai pemungut pajak, fiskus mempunyai kewenangan untuk memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Dirancang untuk membiayai inisiatif umum pemerintah. Pemerintah membutuhkan uang untuk membiayai operasionalnya, yang meliputi pemeliharaan keadilan, penegakan hukum, kesejahteraan, dan pelaksanaan tugas pertahanan. Uang yang dihimpun dari masyarakat melalui pajak digunakan untuk biaya tugas yang harus dilaksanakan pemerintah.
4. Uang yang dibayarkan wajib pajak kepada pemerintah tidak langsung dikembalikan kepada mereka. Wajib Pajak tidak serta merta menerima nilai, imbalan, atau manfaat dari pemerintah. Uang yang dibayarkan wajib pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintahan.
5. Berfungsi sebagai tujuan umum dan alat penganggaran, pajak digunakan untuk mendanai anggaran kas negara atau pendapatan negara, yang digunakan untuk pendanaan pemerintah umum yang bersifat rutin dan terkait dengan pembangunan. Untuk mencapai tujuan tertentu, pajak biasanya digunakan sebagai alat regulasi atau implementasi kebijakan sosial dan ekonomi yang ditetapkan negara. (Kurnia, Siti, 2010:21–25).

Menjunjung tinggi prinsip pemungutan pajak ketika memilih alternatif pemungutan pajak sangat penting untuk mencapai tujuan pemungutan pajak. sedemikian rupa sehingga pemungutan pajak sejalan dengan tujuan dan prinsip yang tetap diperlukan, khususnya pengetahuan tentang perlakuan pajak yang

spesifik. Menurut buku Adam Smith, *An Inquiry into the Nature and Cause of the Wealth of Nations* pedoman berikut harus menjadi dasar pengumpulan pajak:

1. *Equality*

Pemungutan pajak yang adil dan merata berarti bahwa pajak harus dikenakan kepada masyarakat secara proporsional dengan pendapatan dan manfaat yang diterimanya. Agar pembelanjaan pemerintah adil, setiap wajib pajak harus memberikan kontribusi sepadan dengan kebutuhan.

2. *Certainty*

Penentuan pajak tidak dilakukan secara sembarangan. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui sepenuhnya kewajiban perpajakan, tanggal jatuh tempo, dan jumlah pasti utangnya.

3. *Convenience*

Kepraktisan Waktu pembayaran pajak wajib pajak hendaknya bertepatan dengan masa-masa ketika ia tidak dibebani, misalnya pada saat menerima uang. Bayar sesuai Pendapatan adalah nama metode pengumpulan ini.

4. *Economy*

Perekonomian Dari segi perekonomian, beban yang ditanggung oleh wajib pajak diantisipasi serendah mungkin, begitu pula dengan biaya yang terkait dengan pengumpulan dan pemenuhan kewajiban pajak mereka. (Waluyo, 2010:13).

Kualitas pelayanan perpajakan menjadi aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-BPHTB. Dalam konteks perpajakan,

kualitas pelayanan perpajakan menjadi faktor penting bagi kepatuhan perpajakan dan kepuasan pengguna.

Boediono (2016) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2018) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2018) sebagaimana dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2020) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta, 2020). Menurut Debby Farihun Najib (2021) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2018).

2.1.8 Teori Aplikasi E-BPHTB

Aplikasi E-BPHTB (Electronic Bea Sistem atas Tanah dan Bangunan) adalah sistem elektronik yang digunakan untuk pengelolaan dan pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) secara online. BPHTB adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah/bangunan, seperti jual beli, hibah, atau waris.

Aplikasi E-BPHTB bertujuan untuk :

1. Meningkatkan efisiensi : Mempermudah proses pengajuan, perhitungan, dan pembayaran BPHTB tanpa harus datang ke kantor pajak secara fisik.
2. Transparansi : Memungkinkan wajib pajak memantau status pengajuan dan pembayaran secara real-time.
3. Kemudahan akses : Wajib pajak bias mengakses layanan dari mana saja dengan koneksi internet.
4. Mengurangi birokrasi : Meminimalkan interaksi langsung dengan petugas, mempercepat proses.

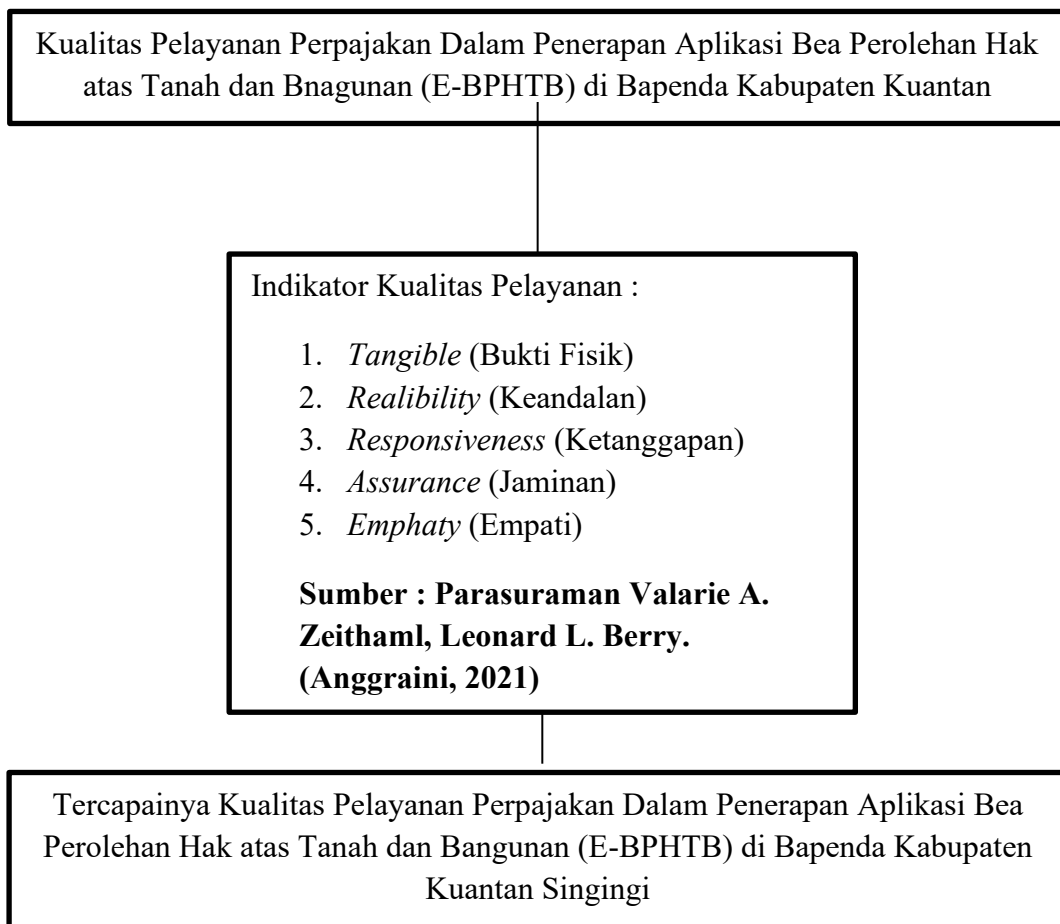
Fitur umum E-BPHTB meliputi :

1. Pendaftaran dan login akun.
2. Pengajuan permohonan BPHTB secara online.
3. Perhitungan otomatis nilai pajak.

4. Pembayaran melalui e-payment (missal : bank, e-wallet)
5. Pelaporan dan cetak bukti pembayaran

2.2 Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber : olahan peneliti 2026

2.3 Hipotesis Kerja

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya ditulis dalam bentuk pertanyaan dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relavan, belum didasarkan fakta-fakta empiris melalui pengumpulan data

Berdasarkan dari perumusan masalah penulis maka hipotesis yang dibuat sebagai berikut: diduga sementara bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan dalam penulisan untuk memberikan arah dan kejelasan dalam penelitian serta mempermudah pandangan dan memudahkan analisa agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menggunakan konsep-konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi secara konseptual terhadap variabel penelitian yang berhubungan dengan kerangka berpikir yang telah dikemukakan sebelumnya.

Sesuai dengan kerangka berpikir yang dijabarkan, maka peneliti memberikan definisi secara konseptual terhadap variabel penelitian yang berhubungan dengan kerangka berpikir yang telah dikemukakan tersebut.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (Anggrani, 2021). yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) Yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa atau pelayanan.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen oleh nasabah.

3. Keandalan (*Reliability*) Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

4. Jaminan (*Assurance*) Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

5. Empati (*Empathy*) Meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan atau kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
Evaluasi	Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.	a. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	a. Personil dalam penyampaian aplikasi BPHTB b. Fasilitas fisik untuk Kemudahan pengguna dalam melakukan pembayaran melalui aplikasi BPHTB	Sangat Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		b. <i>Reability</i> (keandalan)	a. Tanggung jawab yang diberikan aplikasi BPHTB b. Data yang diberikan tepat waktu dalam aplikasi BPHTB konsistensi	Sangat Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	a. Tanggapan cepat dari aplikasi BPHTB b. Pelayanan standby untuk memenuhi kebutuhan pengguna	Sangat Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak

				Baik
		d. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kemampuan komunikasi yang baik untuk mengerti Kebutuhan Pengguna b. Kesopanan dalam pelayanan kebutuhan pengguna	Sangat Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		e. <i>Emphaty</i> (empati)	a. Keramahan dalam pelayanan untuk mengerti Kebutuhan Pengguna b. Keamanan dalam pelayanan kebutuhan pengguna	Sangat Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

Alasan menggunakan metode ini adalah karena peneliti ingin memahami fenomena dan kondisi alam yang ada, bukan dalam kondisi terkendali, laboratorium atau eksperimen. Selain itu, karena peneliti perlu membawa subjek penelitian langsung kelapangan, maka lebih cocok menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus pada isu-isu kunci dari penelitian ini artinya, menggambarkan bagaimana pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi E-BPHTB di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi dan apa saja faktor yang menghambat pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.

Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan data yang diperoleh peneliti sebagai hasil penelitian. Dengan menggunakan metode ini peneliti akan memperoleh data yang lengkap, dan dapat menggambarkan dengan jelas, sehingga hasil penelitian ini benar-benar memenuhi kondisi lokasi yang ada.

3.2 Informan

Informan penelitian adalah individu yang mempunyai kemampuan mengetahui atau menguasai informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Informan penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Data Informan

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Kepala Dinas Bapenda Kuantan Singingi	1 Orang
2.	Staf pegawai Bapenda Kuantan Singingi	2 Orang
3.	Masyarakat	5 Orang

Sumber : Olahan Peneliti 2026

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) jenis penelitian yang digunakan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Jadi, penelitian ini berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

3.3.2 Sumber Data

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah ditetapkan.

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2016:156), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara instansi-instansi pemerintah yang terkait erat dengan penelitian ini atau sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang biasanya melalui perantara lewat orang lain atau dokumen-dokumen seperti buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian ini benar dilakukan.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam memadu dan mengarahkan jalanya suatu penelitian. Adapun batasan penelitian yang menjadi fokus pada peneliti ini seperti yang dijelaskan dalam kerangka berpikir penelitian, yaitu dengan menjelaskan Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Observasi

Pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian serta mencatat kedalam catatan penelitian

3.6.2 Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang di lakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Wawancara adalah teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan instrument yaitu pedoman wawancara.

Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur, artinya wawancara ini menggunakan daftar pertanyaan (Pedoman Wawancara) yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara ini akan dilakukan dengan informan yaitu pihak pihak yang terlibat dalam Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi E-BPHTB di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6.3 Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini peneliti mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus permasalahan yang di teleti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi E-BPHTB di

Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik ini digunakan untuk mempertajam dan memperkuat data yang telah peneliti peroleh di lapangan.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan oleh Miles dan Hiberman (2018) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian. Menurut Miles dan Hiberman (2020) mengatakan bahwa analisis data kualitatif model interaktif, terdiri dari beberapa komponen, di antara lain :

3.7.1 Reduksi Data (data reduction)

Pada tahap ini peneliti mencoba untuk memilih data-data yang dianggap sesuai dengan penelitian untuk kemudian dilakukan perangkuman, memilih data pokok, dan memfokuskan pada hal yang penting. Setelah itu, peneliti mencoba untuk menentukan tema dan polanya serta membuang hal-hal yang tidak masuk dalam penelitian.

3.7.2 Penyajian Data (data display)

Peneliti menyajikan dalam bentuk data termasuk di dalamnya uraian singkat atau narasi dengan tujuan untuk menjelaskan berbagai hubungan antar kategori.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (conclusion drawing dan verification)

Kesimpulan yang ditarik oleh peneliti masih bersifat sementara, sampai peneliti menemukan data-data dan informasi yang dapat menguatkan hasil penelitian ini.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel III. 2 : Jadwal Kegiatan Penelitian kualitas pelayanan perpajakan dalam penerapan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu dalam Tahun 2025-2026																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Proposal	X																							
2	Pembuatan Proposal			X																					
3	Bimbingan Proposal							X	X	X	X														
4	Seminar Proposal											X													
5	Revisi Proposal												X												
6	Pembuatan Skripsi													X	X	X	X	X	X	X					
7	Bimbingan Skripsi																			X	X	X			

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Tempat Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi

kabupaten kuantan singingi terletak pada posisi 0°00'-1°00' Litang selatan dan 101°02'-101°55' Bujur Timur dengan luas wilayah 7.656.03 km² dengan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Kabupaten kuantan singingi merupakan sebuah kabupaten pemerintah dari kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan kabupaten pelalawan. Kabupaten Siak, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, dengan Ibukota Teluk Kuantan. Jarak antara Teluk Kuantan dengan pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau Pekanbaru adalah 160 km. batas wilayah administrasi Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan Provinsi Riau
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatra
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau

Kabupaten kuantan singingi berada pada wilayah perbatasan 3 Provinsi, yaitu Provinsi Riau Jambi Dan Sumatra Barat. Secara administrasi kabupaten kuantan singingi dibagi 15 kecamatan. 11 kelurahan dan 218 desa. Kecamatan

dengan jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Kuantan Mudik, yaitu sebanyak 23 desa dan paling sedikit terdapat di kecamatan Pucuk Rantau sebanyak 10 desa. Kecamatan dengan luas wilayah teluas adalah Kecamatan Singingi (1.953.66 km²). Kemudian diikuti dengan Kecamatan Hilir (1.530.97 km²).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan Nasional dan peraturan pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara penyusunan. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan daerah. Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi pemerintah kabupaten kuantan singingi tahun 2016-2021 adalah Tewujudnya Kabupaten Kuantan Singingi Yang Unggul, Sejahtera, dan Agamis Di Provinsi Riau Tahun 2021.

Adapun makna pernyataan visi pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi di atas adalah :

1. **Unggul** adalah peningkatan kemampuan perekonomian masyarakat, derajat kesejahteraan, mutu pendidikan, infrastruktur dan pariwisata.
2. **Sejahtera** adalah suatu kondisi masyarakat dalam keadaan makmur yang tidak lagi memikirkan kebutuhan desa, dalam kehidupan tentram, tertip dan harmonis
3. **Agamis** adalah suasana kehidupan sosial kemasyarakatan yang rukun dan damai dalam menjalankan ajaran agama yang dianutnya.

Misi

1. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima
2. Meningkatkan sumberdaya manusia yang sehat, cerdas dan produktif
3. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan bersaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata
4. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan
5. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya

4.1.2 Keadaan Geografis

Berdasarkan astronomis, Kuantan Singingi terletak antara 0°00-1°00 Lintang Selatan dan 101°02-101°55 bujur timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki batas-batas : Utara- Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan, Selatan – Provinsi Jambi, Barat – Kabupaten Indragiri Hulu. Kuantan Singingi terdiri dari 15 Kecamatan yaitu Kuantan Mudik, Hulu Kuantan, Gunung Toar, Pucuk Rantau, Singingi, Singingi Hilir, Kuantan Tengah, Sentajo Raya, Benai, Kuantan Hilir, Pangean, Ligas Tanah Darat, Kuantan Hilir Sebrang, Cerenti Dan Inuman. Wilayah Kabupaten Kuanyan Singingi pada awalnya adalah beberapa kecamatan dibawah Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan menjadi 2 Kabupaten taitu Kabupaten Indaragiri Hulu dan Kabupaten

Kuantan Singingi. Saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi sebuah Kabupaten definitif yang mencapai 15 Kecamatan.

Jarak antara Ibukota Kabupaten ke Ibukota Kecamatan :

1. Teluk Kuantan – Lubuk Jambi : 22 Km
2. Teluk Kuantan – Lubuk Ambacang : 33 Km
3. Teluk Kuantan – Kampong Baru : 10 Km
4. Teluk Kuantan – Pangkalan : 70 Km
5. Teluk Kuantan – Muara Lembu : 35 Km
6. Teluk Kuantan – Koto Baru : 52 Km
7. Teluk Kuantan – Koto Sentajo : 8 Km
8. Teluk Kuantan – Benai : 10 Km
9. Teluk Kuantan – Baserah : 36 Km
10. Teluk Kuantan – Koto Rajo : 45 Km
11. Teluk Kuantan – Pangean : 30 Km
12. Teluk Kuantan – Perhantian Luas : 48 Km
13. Teluk Kuantan – Cerenti : 60 Km
14. Teluk Kuantan – Inuman : 47 Km

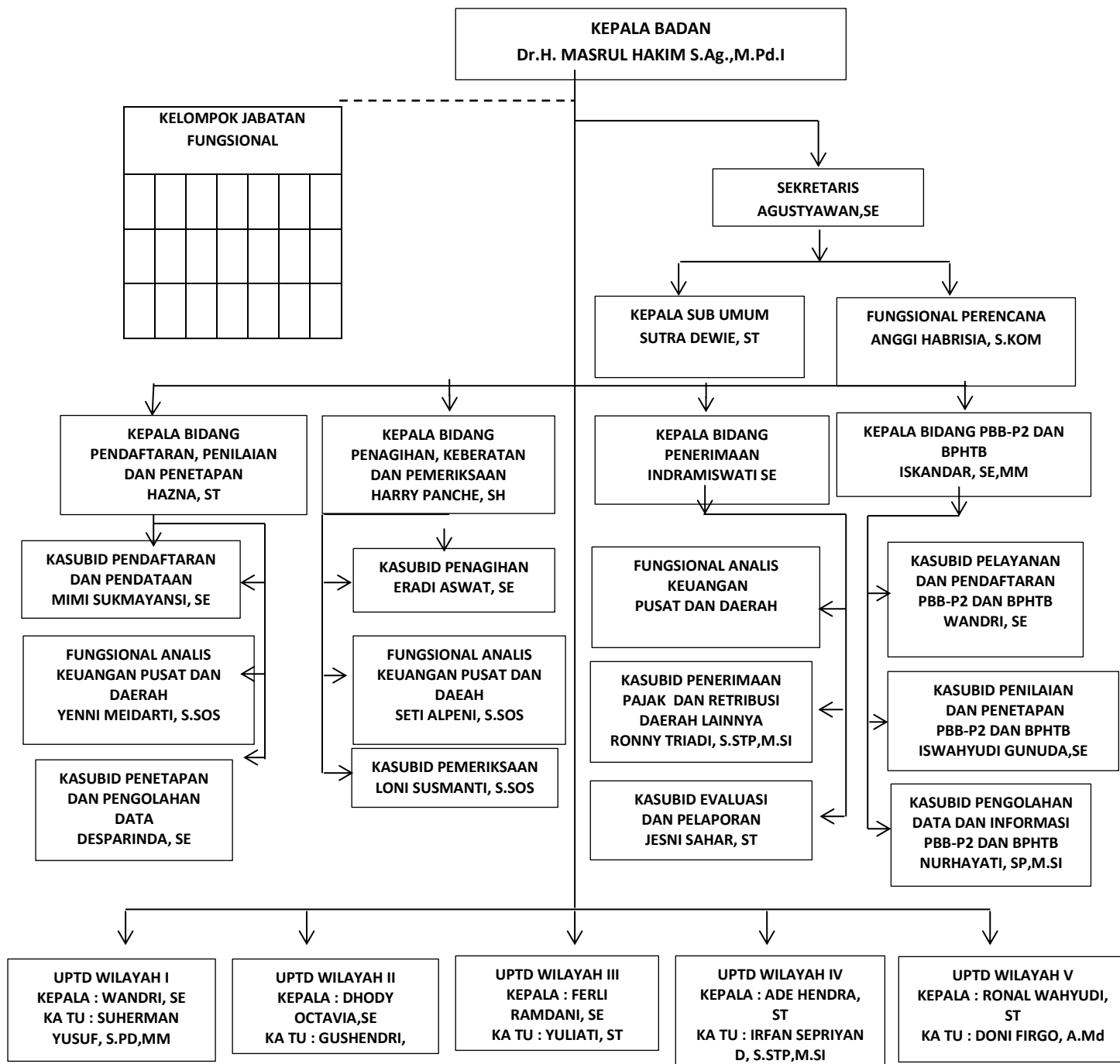
Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki batas-batas : Utara – Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan Selatan- Provinsi Jambi, Barat – Provinsi Sumatra Barat, Timur – Kabupaten Indragiri Hulu. Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udarah maksimum berkisar antara 32,6°Celsius 36,5° Celsius dan suhu minimum

berkisar antara $19,2^{\circ}$ Celsius - 22° Celsius. Curah hujan pada 2015 berkisar antara 25,57 – 498,70 mm per tahun.

4.1.3 Profil Badan Pendapatan Asli Daerah Kuantan Singingi

Skema struktur organisasi badan pendapatan asli daerah Kabupaten Kuantan

Singingi tahun 2026 dapat dilihat sebagai berikut



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi 2026

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kuantan Singingi Tahun 2026

Berikut ini diuraikan skema struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2026, sesuai dengan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 13 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahkan:
 - 1) Subbagian Umum;
 - 2) Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Bidang Pendaftaran, Penilaian dan Penetapan, membawahkan:
 - 1) Subbidang Pendaftaran dan Pendataan;
 - 2) Subbidang Penetapan dan Pengolahan Data; dan
 - 3) Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Bidang Penagihan, Keberatan dan Pemeriksaan, membawahkan:
 - 1) Subbidang Penagihan;
 - 2) Subbidang Pemeriksaan; dan
 - 3) Kelompok Jabatan Fungsional.
- e. Bidang Penerimaan, membawahkan:
 - 1) Subbidang Penerimaan Pajak dan Restribusi Daerah Lainnya;
 - 2) Subbidang Evaluasi dan Pelaporan; dan
 - 3) Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Bidang PBB-P2 dan BPHTB, membawahkan:

- 1) Subbidang Pelayanan dan Pendataan PBB-P2 dan BPHTB;
 - 2) Subbidang Penilaian dan Penetapan PBB-P2 dan BPHTB; dan
 - 3) Subbidang Pengolahan Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Eselonisasi masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Bagian merupakan jabatan struktural eselon IIIb, atau Jabatan Administrator;
- b. Kepala Badan merupakan jabatan struktural eselon IIb, atau Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama;
- c. Sekretaris Badan merupakan jabatan struktural eselon IIIa, atau Direktur Badan; dan
- d. Kepala Subbagian merupakan jabatan struktural eselon IVa, atau Jabatan Pengawas.

Tugas Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB

1. Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB bertugas menyusun kebijakan teknis, pelaksanaan, penilaian, dan pelaporan di bidang PBB-P2 dan BPHTB

Fungsi Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB

1. Penyusunan rencana operasional dan jadwal kerja Bidang PBB-P2 dan BPHTB;
2. Mengoordinasikan, memfasilitasi, dan analisis hasil pelaksanaan tugas di bidang PBB-P2 dan BPHTB;
3. Menghimpun sumber daya untuk penyusunan dan pelaksanaan kebijakan

teknis di bidang BPHTB dan PBB-P2;

4. Pelaksanaan pemantauan pelaksanaan tugas, penilaian, dan pelaporan di bidang PBB-P2 dan BPHTB; dan
5. Memenuhi tanggung jawab tambahan diberikan oleh atasan sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya.

Tugas Kepala Subbidang Pelayanan dan Pendataan PBB-P2 dan BPHTB

1. Menyelenggarakan program dan kegiatan serta penganggaran di lingkungan Subbagian Pelayanan dan Pengumpulan Informasi BPHTB dan PBB-P2;
2. Menetapkan tugas, memberikan bimbingan, dan memantau hasil tugas yang diselesaikan oleh bawahan di tempat kerja Subbagian masing-masing;
3. Melakukan inventarisasi informasi dan data di bidang pendataan dan pelayanan PBB-P2 dan BPHTB
4. Membuat sumber daya untuk pengembangan pedoman teknis di bidang pendataan dan pelayanan PBB-P2 dan BPHTB
5. Wajib pajak ditawarkan layanan PBB-P2 dan BPHTB.
6. Menyebarkan dan mengumpulkan mengembalikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak PBB (SPOP) dan formulir pendaftaran yang telah diisi lengkap oleh wajib pajak, didaftarkan dalam program Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), dan didokumentasikan dalam buku induk;
7. Pengumpulan informasi mengenai objek dan pokok PBB-P2 dan BPHTB;

8. Pemungutan pajak yang dimungkinkan, dan peningkatan serta pertumbuhan BPHTB dan PBB-P2 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Pemrosesan objek pajak baru yang didaftarkan;
10. Penyusunan dan penyimpanan induk pajak dalam rangka pengendalian Wajib Pajak BPHTB dan PBB-P2;
11. Menyelesaikan pelayanan pendaftaran dan pemrosesan Daftar Ketetapan Pajak (DHKP) dan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT); di lingkungan Subbagian Pelayanan dan Pendataan PBB-P2 dan BPHTB,
12. Melakukan pemantauan, penilaian, dan pelaporan atas pelaksanaan kegiatan dan tugas;
13. Menyelesaikan tugas tambahan yang dilimpahkan pimpinan sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya.

Tugas Kepala Subbidang Penilaian dan Penetapan PBB-P2 dan BPHTB

1. Menyelenggarakan program dan kegiatan serta penganggaran Subbagian Penilaian dan Penetapan Lingkungan Hidup PBB-P2 dan BPHTB;
2. Menugaskan, memberi saran, dan memantau hasil pelaksanaan kegiatan bawahan pada Subbagian Penilaian dan Penetapan BPHTB dan PBB-P2;
3. Melakukan inventaris dan pencarian informasi di lingkungan Subbagian Evaluasi dan Penetapan BPHTB dan PBB-P2;
4. Membuat bahan penyusunan aturan teknis di lingkungan Subbagian Evaluasi dan Penetapan BPHTB dan PBB-P2;

5. Menerima, menelaah, dan menyebarluaskan kemampuan dan keabsahan BPHTB;
6. Melakukan evaluasi atas nilai pasar dan/atau harga transaksi BPHTB atas Objek Pajak;
7. Melakukan penghitungan dan penetapan PBB-P2 dan BPHTB;
8. Melakukan pengesahan BPHTB;
9. Melakukan penggolongan nilai jual Objek Pajak, penetapan zona nilai bumi, penghitungan nilai indikatif rata-rata, dan penilaian atas ketetapan pajak perorangan dan massal pada setiap akhir tahun dalam tahun berjalan;
10. Melakukan pengendalian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terhadap penggolongan ruang nilai bumi, nilai indikatif rata-rata, penggolongan nilai jual barang pajak, ketetapan pajak perorangan/massal, Surat Peringatan Pajak Terutang (SPPT), dan Koleksi Ketetapan Pajak Massal (DHKP);
11. Menerbitkan SPPT PBB-P2, baik cetak satuan maupun cetak massal;
12. Melakukan identifikasi kekurangan pembayaran BPHTB setelah pemeriksaan;
13. Melakukan aturan dan penerbitan SPPT PBB-P2;
14. Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan terhadap pelaksanaan kegiatan dan tugas di lingkungan Subbagian Evaluasi dan Penetapan BPHTB dan PBB-P2;
15. Menyelesaikan tugas tambahan yang dilimpahkan pimpinan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya.

Tugas Kepala Subbidang Pengolahan Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB

1. Menyelenggarakan program, acara, dan anggaran di lingkungan Subbagian Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB diproses;
2. Menugaskan tanggung jawab, memberikan bimbingan, dan memantau hasil dari pekerjaan bawahan di lingkungan Subbagian Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB diproses;
3. Melakukan inventaris data dan informasi yang diproses oleh bidang pengelolah PBB-P2 dan BPHTB;
4. Membuat bahan penyusunan aturan teknis di bidang data dan informasi BPHTB dan PBB-P2 diolah
5. Melakukan penyimpanan dan update data objek pajak;
6. Terpeliharanya keamanan pangkalan data objek pajak yang meliputi replikasi pangkalan data dan koordinasi sistem pembayaran bank;
7. Terpeliharanya jaringan perangkat keras dan perangkat lunak serta pengamanan elektronik Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP);
8. Membuat replika SPPT untuk menggantikan SPPT yang rusak, atau hilang masyarakat;
9. Pengelolaan keberadaan alat perekam data pengobatan dan data PBB-P2;
10. Pencatatan dan pemeliharaan potensi data PBB-P2 dan pangkalan data PBB-P2 (SISMIOP PBB);
11. Melakukan pencatatan dan pencatatan data hasil penerimaan pembayaran

PBB-P2 dan BPHTB;

12. Melakukan penerimaan kembali PBB-P2 dan BPHTB serta penyempurnaan sistem penyusunan data dasar BPHTB dan PBB-P2 ;
13. Melakukan pembangunan dan pengawasan PPAT;
14. Melakukan pemantauan, penilaian, dan pelaporan atas pelaksanaan kegiatan dan tugas di lingkungan Subbagian Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB diproses; dan
15. Melakukan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tanggung jawabnya.

4.1.4 Profil Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Perolehan hak atas tanah dan bangunan didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sebagai perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan perolehan atau pemilikan hak atas tanah dan bangunan oleh orang pribadi atau badan. Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah pajak yang dipungut atas perolehan hak atas tanah dan bangunan..

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria dan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku, hak atas tanah meliputi hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan dan pembangunan di atasnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengubah Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 untuk kedua kalinya. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 yang mengatur tentang pajak daerah, diubah terlebih dahulu. Pajak daerah, yang terkadang disebut pajak, adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh Objek Pajak (OP) atau Badan berdasarkan undang-undang

kepada suatu daerah. Pajak daerah dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan daerah dan memaksimalkan kesejahteraan penduduk tanpa langsung menciptakan ketidakseimbangan.

Pemungutan pajak dan retribusi daerah oleh pemerintah daerah di wilayah hukumnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Dua jenis pungutan pemerintah pusat yang dialihkan ke daerah, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), merupakan perubahan paling kentara dalam undang-undang ini.

Sebelum diserahkan kepada Pemerintah Daerah, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dikelola oleh pemerintah pusat melalui kantor pelayanan pajak. BPHTB diatur dalam Undang-Undang tentang Perubahan Undang-Undang tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (UU Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2000 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)). Tanggal 1 tahun 2001 merupakan hari dimulainya pemberlakuan UU ini.

Satu tahun sejak diundangkannya Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tetap berlaku, sehingga Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) menjadi pajak daerah dan bukan pajak pusat terhitung mulai tanggal 1 Januari 2011. Tata cara pelaksanaannya diatur oleh Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri.

Dasar Hukum Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

adalah:

1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
2. Peraturan Pemerintah No.111 Tahun 2000 tentang Pengenaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan(BPHTB) karena waris dan hibah.
3. Peraturan Pemerintah No. 112 Tahun 2000 tentang pengenaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan(BPHTB) karena pemberian hak pengelolaan.
4. Peraturan Pemerintah No. 113 Tahun 2000 tentang penentuan besarnya Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NPOPTKP) Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB).

Objek Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan(BPHTB) adalah perolehan hak atas tanah dan bangunan. Perolehan hak atas tanah dan bangunan meliputi:

1. Pemindahan hak karena :
 - a. Jual-beli
 - b. Tukar-menukar
 - c. Hibah
 - d. Hibah wasiat
 - e. Waris

- f. Pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lainnya
- g. Pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan
- h. Penunjukan pembeli dalam lelang
- i. Pelaksanaan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap
- j. Penggabungan usaha
- k. Peleburan usaha
- l. Pemekaran usaha
- m. Hadiah
- 2. Pemberian hak baru karena:
 - a. Kelanjutan pelepasan hak
 - b. Diluar pelepasan hak

Barang Kena Pajak yang dikecualikan dari Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) antara lain adalah:

- a. Barang yang diperoleh melalui perwakilan diplomatik dan perjanjian konsultatif berdasarkan asas resiprositas.
- b. Negara untuk menyelenggarakan pembangunan dan/atau pemerintahan untuk kepentingan umum.
- c. Badan dan Perwakilan Organisasi Internasional yang dapat ditunjuk oleh Menteri Keuangan dengan keputusan, sepanjang tidak menjalankan usaha atau melakukan kegiatan yang tidak termasuk dalam kewenangannya.
- d. Orang atau badan sebagai hasil konversi hak atau perjanjian hukum lainnya tanpa perubahan nama.

- e. Orang atau badan sebagai hasil wakaf
- f. Badan atau orang pribadi untuk tujuan keagamaan.

Orang pribadi atau badan yang membeli hak atas tanah dan bangunan dianggap sebagai subjek Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Menurut Undang-Undang Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, orang yang dikenakan BPHTB dianggap sebagai wajib pajak dan wajib membayar pajak. Berikut ini adalah subjek yang tercakup dalam Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB):

- a. Perolehan dan penjualan, yaitu pembeli
- b. Perdagangan, yang melibatkan kedua belah pihak
- c. Hibah, khususnya penerima penghargaan
- d. Hibah wasiat, yaitu orang yang menjadi penerima manfaat dari hibah tersebut
- e. Ahli waris, yaitu orang yang akan mewarisi
- f. Bergabung dengan suatu badan usaha atau badan hukum lain, khususnya orang atau organisasi yang sedang mendapatkan pemulihan hak
- g. Menunjuk pemenang lelang sebagai pembeli
- h. Melaksanakan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap sepanjang masa, yaitu pihak yang menerima hak sebagai akibat putusan tersebut
- i. Penggabungan usaha, khususnya badan usaha baru
- j. Bergabung dengan badan usaha yang sudah ada
- k. Pertumbuhan usaha, yaitu pendirian perusahaan baru.

- l. Hibah, khususnya penerimaan usaha
- m. Perolehan hak-hak baru sebagai perluasan dan pelepasan hak-hak yang sudah ada, yaitu orang atau badan yang memperoleh hak-hak baru perolehan hak-hak baru
- n. Orang atau badan yang memperoleh hak-hak tanah negarasebagai lawan dari pelepasan hak-hak yang sudah ada.

Nilai Perolehan Kena Pajak (NPOP) berfungsi sebagai dasar pengenaan pajak. Berikut ini yang menentukan NPOP:

1. Harga beli dan harga jual suatu transaksi.
2. Nilai pasar objek pajak dalam situasi berikut:
3. Dalam hal pembeli ditunjuk dalam lelang, harga transaksi dicatat dalam risalah lelang.

4.1.5 Profil Aplikasi dan Website E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi

Pajak atas pembelian hak atas tanah dan/atau bangunan, aplikasi daring E-BPHTB merupakan versi elektronik dari aplikasi Pajak Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Perbuatan atau kejadian hukum yang mengakibatkan terjadinya pembelian hak atas tanah dan/atau bangunan disebut perolehan hak tersebut. Hak atas bangunan dan/atau tanah meliputi hak atas bangunan yang ada di atasnya serta hak atas tanah, termasuk hak pengelolaan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjadi dasar penerapan jenis pajak kabupaten/kota BPHTB.

Segala upaya pengalihan atau pemberian hak atas tanah dan bangunan, termasuk jual beli, tukar menukar, hibah, pemberian wasiat, pewarisan, penggabungan dalam suatu perseroan atau badan hukum lain, pemisahan hak yang mengakibatkan pengalihan, penunjukan pembeli dalam lelang, pelaksanaan putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha, dan hibah, pada hakikatnya merupakan subjek pajak perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dalam bukunya Tax Law, Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton menjelaskan bahwa tujuan BPHTB adalah untuk memperoleh hak atas tanah, yang dalam hal ini meliputi bangunan atau tumbuh-tumbuhan yang ada di atas tanah tersebut.

Sebagai lembaga yang berwenang memungut pajak BPHTB Kuantan Singingi, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan sistem yang sangat sistematis yaitu E-BPHTB untuk memungut pajak BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk menyampaikan berkas pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang dilaksanakan di wilayah Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan sistem aplikasi E-BPHTB. Dasar hukum pelaksanaan E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi adalah Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menjelaskan bahwa setiap daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam pelaksanaan pemerintahan daerahnya. Kemudian juga didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah yang menjelaskan bagaimana sistem pembayaran berbasis elektronik

digunakan untuk menyetor dan membayar pajak dan retribusi daerah. Dalam pembayaran BPHTB secara elektronik juga diatur dalam Standar Operasional Prosedur BPHTB. Tujuan dari adanya inovasi berupa aplikasi E-BPHTB adalah untuk :

1. Meningkatkan pelayanan publik, memberikan layanan yang lebih baik dan mudah untuk wajib pajak
2. Meningkatkan pendapatan daerah, dengan proses yang lebih efisien, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.
3. Mewujudkan pemerintahan yang baik, melalui transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

Orang pribadi dan badan hukum merupakan pihak yang wajib membayar pajak perolehan hak atas tanah dan bangunan. Mulai dari pendaftaran objek pajak, pembayaran dan cara pembayaran pajak BPHTB secara online, hingga pelaporan BPHTB secara online oleh PPAT, semuanya tercakup dalam program E-BPHTB. Namun di Kabupaten Kuantan Singingi yang bisa melakukan penginputan data secara online hanyalah petugas Bapenda. Sedangkan wajib pajak atau PPAT belum bisa melakukan penginputan. Walaupun demikian E-BPHTB tetap memiliki keunggulan dibandingkan dengan pembayaran manual diantaranya :

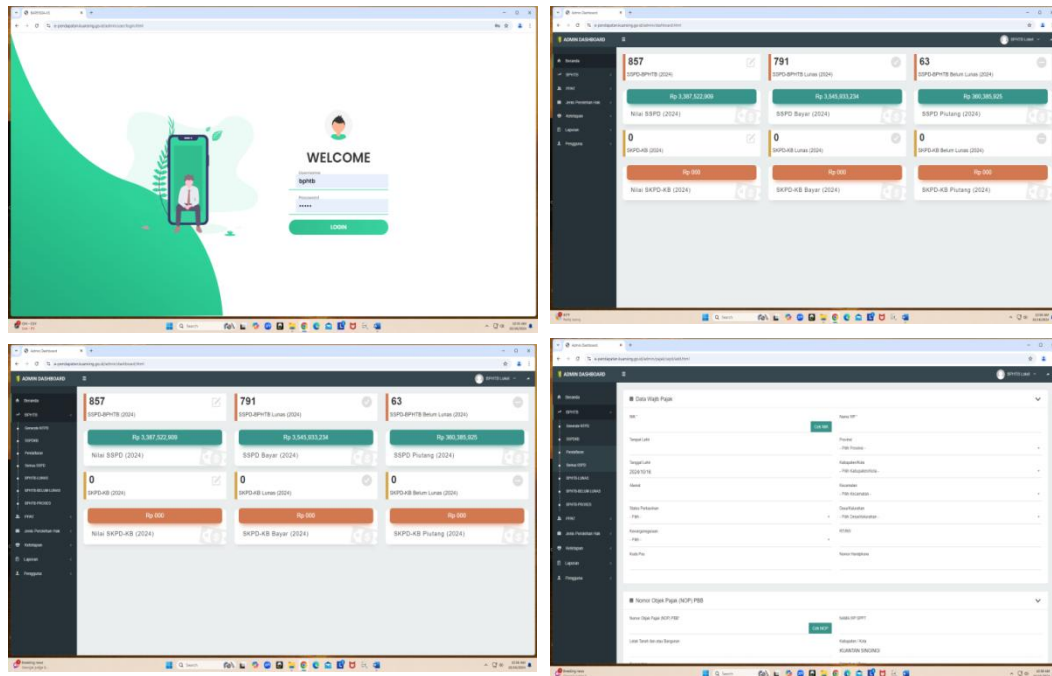
1. Petugas dapat mengakses sistem BPHTB berbasis web secara online.
2. Terintegrasi dengan Bank Daerah, BPN, dan PBB.
3. Memudahkan petugas Bapenda untuk melakukan pendaftaran dan pelaporan BPHTB dengan Fitur-fitur yang lengkap pada Sistem BPHTB

Online.

4. Data yang lebih akurat dan tersistematis

Fitur Aplikasi E BPHTB Online yang tersedia di aplikasi E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi diantaranya :

1. Dashboard Admin
2. Menu Generate NTPD
3. Menu SSPDKB
4. Menu Pendaftaran
5. Menu Semua SSPD
6. Menu BPHTB Lunas
7. Menu BPHTB Belum Lunas
8. Menu BPHTB Proses
9. Menu Pengaturan (Pejabat, Pejabat Notaris/PPAT, Jenis Transaksi, Tarif NPOPTKP, Tarif BPHTB, Jenis Hak Tanah, Persyaratan Transaksi, Jenis Dokumen Tanah, Setting Kemanfaatan, Operator dan Level Operator)
10. Menu Pengaturan Akun
11. Menu Lainnya



Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi dan Website Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB)
 Sumber : Website E-BPHTB Bapenda Kuantan Singingi 2026

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan uraian diatas terkait Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Aplikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Innovative governance* dalam pelayanan perpajakan melalui aplikasi E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Karena penyelenggaraan pelayanan perpajakan melalui aplikasi E-BPHTB belum sesuai dengan kriteria *best practice innovative governance* yang dikemukakan oleh Parasuraman Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (Anggraini, 2021) dan terdapat lima indikator yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati)
2. Aplikasi dan wesbite E-BPHTB masih memiliki kekurangan dan kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Kendala tersebut antara lain yaitu: Keterbatasan jaringan dalam penggunaan aplikasi E-BPHTB, ditemukan kekuarangan tenaga ahli pada bidang IT dalam operasional aplikasi E-BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dan adanya kekuarangan anggaran dalam pengembangan sistem aplikasi E-BPHTB.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan kepada pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Badan Pendapatan Daerah dalam pelayanan perpajakan melalui aplikasi E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi antara lain:

1. Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan mampu memaksimalkan kualitas inovasi pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan partisipasi publik seperti melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, membuka ruang masukan dan melibatkan berbagai stakeholder seperti notaris, PPAT dan organisasi masyarakat dalam proses pengembangan dan evaluasi aplikasi. Bapenda juga diharapkan mampu meningkatkan transparansi seperti membuka akses publik terhadap data-data terkait perpajakan terutama BPHTB agar menciptakan kepercayaan masyarakat. Kemudian Bapenda diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dengan mengoptimalkan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi E-BPHTB. Sehingga diharapkan pelaksanaan E-BPHTB dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
2. Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi perlu memprioritaskan pengembangan infrastruktur jaringan informasi dan komunikasi melalui kerjasama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat dan penyedia layanan telekomunikasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun rencana induk pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang komprehensif dan bertahap sesuai dengan kemampuan daerah. Untuk mengatasi keterbatasan tenaga ahli di bidang BPHTB, Pemerintah Daerah

3. perlu mengembangkan program peningkatan kapasitas SDM yang terstruktur dan berkelanjutan, meliputi pelatihan teknik, workshop, dan program mentoring. Perlu juga dipertimbangkan untuk memberikan insentif khusus bagi pegawai yang memiliki kompetensi dibidang BPHTB untuk mencegah *turn-over* tenaga ahli. Terkait keterbatasan anggaran, pemerintah daerah dapat mengupayakan diversifikasi sumber pendanaan melalui kerjasama dengan pihak ketiga atau mengajukan bantuan teknis kepada pemerintah provinsi dan pusat. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan prioritas alokasi anggaran dengan mempertimbangkan aspek urgensi dan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga implementasi langkah-langkah ini secara konsisten dan terintegrasi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan E-BPHTB di Kabupaten Kuantan Singingi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Absar, Sutrisno. 2015. *Innovative Governance (Studi Kasus Pengelolaan Dokumen Publik Secara Online Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare)*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT Rineka
- Brotodihardjo, R.Santoso. 2003. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: Refika Aditama
- Inu Kencana Syafie, *Sistem Administrasi Negera Republik Indonesia*,(Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2003), h. 129
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif*. (diterjemahkan Ole: Tjetjep Rohedi Rosidi). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mardiasmo. 2006, 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET Methods Sourcebook, Edition 3. USA : Sage Publications. Terjemahan
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:PT.Afabeta
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*,Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sumarsan, Thomas. 2017. *Perpajakan Indonesia: Pedoman Perpajakan Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru (Edisi 5)*. Jakarta : PT.Indeks.
- Thomas S. Kaihatu, dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi
- Waluyo. 2016. *Akuntansi Pajak (Edisi 6) (ed. 6)*. Salemba Empat.

Jurnal

- Febri Eka Sari. 2024. *Innovative Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pada Penerapan Aplikasi dan Website Gigades.id)*. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik (JIHHP)*, 4(3), 1-12

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Anggraini, 2021). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://www.jstor.org/stable/1251430>

Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

**Tentang : Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan BEA
Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHITB) di
Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi**

Kepada : Dinas Bapenda Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Peneliti

Nama : Sarlina Fitrianis
NPM : 220411083
Institusi : Universitas Islam Kuantan Singingi
Program Studi : Administrasi Negara
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Responden

No :
Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Tingkat Pendidikan :
Usia :

C. Petunjuk Pengisian

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksudkan untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun.
2. Identitas responden dijamin kerahasiaannya.
3. Hasil wawancara diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama bagi penulis.
4. Atas kerja sama responden saya ucapkan terima kasih.

D. Indikator

I. *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Bagaimana kualitas grafis dan desain aplikasi BPHTB ?
2. Apakah kemudahan pengguna lancer dalam melakukan pembayaran melalui aplikasi BPHTB ?
3. Bagaimana kemampuan pengguna dalam melakukan aplikasi BPHTB untuk mengakses dan menggunakan fitur-fiturnya ?

II. *Reability* (Keandalan)

1. Apakah kualitas data yang diberikan aplikasi BPHTB sesuai dengan prosedur ?
2. Apakah data yang diberikan melalui aplikasi BPHTB konsistensi ?
3. Apakah aplikasi BPHTB kemungkinan error dalam proses penggunaan ?

III. *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Apa tanggapan dari aplikasi BPHTB ?
2. Bagaimana kemampuan aplikasi BPHTB untuk memenuhi kebutuhan pengguna ?

3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan saat menggunakan aplikasi BPHTB saat proses pembayaran pajak ?

IV. Assurance (Jaminan)

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi BPHTB ?
2. Bagaimana standar aplikasi BPHTB terhadap kebutuhan pengguna ?
3. Bagaimana kemampuan aplikasi BPHTB untuk menanggapi permasalahan pengguna ?

V. Emphaty (Empati)

1. Bagaimana kemampuan aplikasi BPHTB untuk mengerti kebutuhan pengguna ?
2. Bagaimana kemampuan aplikasi BPHTB untuk memahami keinginan pengguna ?
3. Bagaimana kemampuan aplikasi BPHTB untuk mengadaptasi kebutuhan pengguna ?

**DOKUMENTASI PENELITIAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DALAM PENERAPAN BEA PEROLEHAN
HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN E-BPHTB DI BAPENDA**

KABUPATEN KUANTAN SINGINGI



Wawancara bersama Bapak Bapak Iskandar, SE,MM selaku Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi pada tanggal 7 Mei 2026



Wawancara bersama Bapak Wandri,SE selaku Kasubid Pelayanan dan Pendaftaran PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam wawancara tanggal 4 Mei 2026



Wawancara bersama Bapak Agustyawan, SE Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tanggal 4 Mei 2026



Wawancara bersama Ibuk Risma Setiana, SE staff pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi 4 Mei 2026



Wawancara bersama Ibuk Anggi Habrisia, S.KOM selaku Fungsional Perencanaan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi pada 4 Mei 2026



Wawancara bersama Bapak Japitra selaku wajib pajak yang membayar BPHTB menggunakan aplikasi E-BPHTB dari Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tanggal 7 Mei 2026

YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760 561655 Fax 0760 561655, e-mail uniks@kuantan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR 299/Kpts/FIS/UNIKS/VIII/2025
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

1. Bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pembehentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

Diperhatikan : Berdasarkan hasil rapat senat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir (TA) Tahun Akademik 2024/2025.

MEMUTUSKAN

Ditetapkan :

Pembimbing I : Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si
 NIDN : 1030058402
 Pembimbing II : Sahri Muharam, S.Sos., M.Si
 NIDN : 1021117906

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Sarlina Fitriani
 NPM : 220411083
 Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Parkir Dinas Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Kuantan Singingi

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.

DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
 PADA TANGGAL : 11 AGUSTUS 2025
 Dekan

RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
 NIDN: 1030058402

Disusun :

1. Ketua Program Studi Administrasi Negara
2. Mahasiswa
3. Arsip

PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
BADAN PENDAPATAN DAERAH

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
TELEPON (0760) 561625 - 561626 KODE POS 29562
TELUK KUANTAN

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 970/Bapenda-UM/VI/2026/ 345

Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : SARLINA FITRIANIS
NIM : 220411083
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIKS
ALAMAT : TELUK KUANTAN
JUDUL PENELITIAN : KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DALAM BEA
PEROLEHAN HAK ATAS TANAH & BANGUNAN (E-
BPHTB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Berdasarkan surat Nomor : 31/DPMPTSP-PTSP/1.04.02.02/2026, tanggal 22 Januari 2026 tentang rekomendasi pelaksanaan kegiatan riset/pras riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi, yang bersangkutan benar telah melaksanakan riset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 17 Juni 2026

Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Kuantan Singingi



Dr. H. Masrul Hakim, S.Ag, M.Pd.I
Pembina Tk. I
NIP. 197407012005011006



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
 Jl. Gatot Subroto KM.7 Teluk Kuantan Telp. 0760-361633 Fax.
 0760-361633, e-mail. Unikskuantan@gmail.com

CATATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : SARLINA FITRIANIS

NPM : 220411083

DOSEN PEMBIMBING : Pembimbing 1. RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si

2. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si

JUDUL : UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
 MELALUI PAJAK PARKIR DINAS BADAN
 PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KUANTAN
 SINGINGI

Mulai Bimbingan

NO	Hari/Tanggal	Catatan	Paraf		Paraf Mahasiswa
			P1	P2	
1.	20/10-2025	- konsep parkir Haras & kuantan		✓	
		Teori & praktik Relasi & kuantan			
		Praktik			
		- konsep parkir			
		- Daftar parkir			

	E-BITIK "TOM BEKEM DITAMBAH"		27	
	WILKIN ARING KIPING			
	MARJA			
	DATA AWAL / UJIB PAJAK			
	INTERVIEW			
30/12/2025	Minimal 2016 Referensi	RL		
	Revisi Proposal			
	Tambahkan Teori Pajak			
	Hilangkan fenomena			
7/01-2026	Cover	RL		
	Abstrak			
	Daftar Isi, Daftar			
	Kata, Konsep Teori			
	Jumlah variabel DPKTB			
29/01-2026	Abstrak - Cover			
	Rapikan kata pengantar			
	Daftar isi			
	Tambahkan konsep			
	teori			
	Referensi textbooks.			
	& tambahkan			

CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : SARLINA FITRIANIS
 NPM : 220411083
 Judul : Kualitas pelayanan perpajakan dalam penerapan BEA perolehan hak atas tanah dan bangunan (E-BPHTB) di BAPENDA kabupaten kuantan singingi
 Pembimbing 1 : Sahri Muharram, S.Sos., M.Si
 Pembimbing 2 : Rika Ramadhanti, S.Ip., M.Si

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf		Paraf Mahasiswa
			P1	P2	
	19/Mel/2020	Hasil ditambahkan di abstrak		→	
		Penulisan / Bahasa asing			
		Struktur dirapikan			
		Margin			
		Observasi ditambahkan			
	25/Mel/20..	Hasil		→	
		kesimpulan			
		Lampiran, Biodata, Surat			
		Babaran, Motto, dokumentasi			



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jln Gatot Subroto KM. 07 Kebun Nenas Jaka Telp. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI PROPOSAL

proposai Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Sarlina Fitrianis
 NPM : 220411083
 Program Studi : Administrasi Negara
 Judul : Kualitas Pelayanan Pekerjaan dalam Penerapan BEA Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di BAPENDA Kuantan Singingi

Hari/Tgl Ujian : Kamis / 12 Februari 2026

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas proposal skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Emilia Emharis, S.Sos., M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Sarjan M, S.Sos., M.Si	Sekretaris Dewan Sidang	2.
3.	Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Sahri Muharam, S.Sos., M.Si	Pembimbing 2/ Anggota 2	4.

atatan:

telah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir at sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail: unikskuantan@gmail.com

Form 11

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI

Skrripsi Mahasiswa dengan :

Nama : **Sarlina Fitrianti**

NPM : **220411083**

Program Studi : **Administrasi Negara**

Judul : **Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Penerapan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (E – BPHTB) di BAPENDA Kabupaten Kuantan Singingi.**

Hari/Tgl Ujian : **Jum'at / 10 Juli 2026**

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Sarjan M, S.Sos.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si	Sekretaris / Pembimbing 2	2.
3.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Pembimbing 1	3.
4.	Dr. Desriadi, S.Sos.,M.Si	Anggota 1	4.
5.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Anggota 2	5.

Catatan:

Setelah ditandatangani, formulir ini difotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Sarlina Fitrianis
 Tempat/Tanggal Lahir : Teberau Panjang, 01 Desember 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status : Belum Menikah
 Kebangsaan : Indonesia
 Agama : Islam
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Teberau Panjang
 Alamat Email : sarlinafitrianis@gmail.com
 Pendidikan : 1. Tahun 2010-2016 SDN 005 Teberau Panjang
 2. Tahun 2016-2019 SMPN 2 Gunung Toar
 3. Tahun 2019-2022 SMAN 1 Gunung Toar
 Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 11 Juni 2026

Penulis

SARLINA FITRIANIS
NPM.220411083