

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, aplikasi e-Filing masih membutuhkan perbaikan dan perbaruan yang sesuai dengan pelayanan publik pada era digital ini dengan berbasis pada kerangka model *Citizen-Centered Governance*, yang memusatkan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Dengan adanya aplikasi e-Filing untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang pribadi masyarakat masih merasa masih kurang dalam memperoleh kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Aplikasi e-Filing dinilai masih memiliki beberapa keterbatasan terutama dalam melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan, dibuktikan melalui hasil analisis dengan variabel berikut:

1. *Citizen Empowerment through a Right-Based (Citizen Charter) Approach,*

Dalam memberdayakan masyarakat sebagai pengguna aplikasi e-Filing masih kurang optimal dalam segi jaminan hak pelayanan.

Indikator Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Transparan bagi Pengguna Layanan: Aplikasi e-Filing masih belum memudahkan wajib pajak dalam memperoleh informasi seperti prosedur pengisian pada laman form yang berisikan data penghasilan, data harta, dan data kewajiban.

Indikator Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Responsif bagi Pengguna Layanan: KPP Pratama Bandung Cibeunying masih belum memudahkan wajib pajak dalam hal mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan. Dilihat dari aduan yang ada pada akun Twitter @kring_pajak wajib pajak belum mendapatkan kebutuhan terkait informasi pengisian form pada aplikasi e-Filing.

Indikator Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Akuntabel bagi Pengguna Layanan: Wajib Pajak sudah mendapatkan pelayanan yang akuntabel. Dapat

dibuktikan setelah mengisi kode verifikasi, wajib pajak bisa mengirimkan SPT Tahunan yang sudah diisi lengkap melalui menu submit SPT. Tidak lama setelahnya, wajib pajak akan menerima bukti penerimaan elektronik (BPE).

2. Bottom-up Accountability for Results

Dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel dilihat dari aplikasi e-Filing pengguna layanan (Wajib Pajak) belum diberikan ruang secara optimal untuk dapat memberikan penilaian langsung pada setiap tahapan proses dari pelayanan yang digunakan.

Indikator Ketersediaan Mekanisme Pengawasan Proses Pelayanan bagi Pengguna Layanan: Belum tersedia mekanisme pengawasan eksternal bagi wajib pajak sebagai pengguna layanan, seperti belum diadakan sosialisasi menyeluruh terkait cara pengisian aplikasi e-Filing.

Indikator Ketersediaan Mekanisme Umpan Balik Pada Setiap Tahap Pelayanan bagi Pengguna Layanan : Telah tersedia kemudahan bagi wajib pajak dalam mendapatkan feedback secara langsung melalui link yang tersedia pada Bio Instagram KPP Pratama Bandung Cibeunying.

3. Evaluation of Government Performance by Citizen as Direct-user of Public Service

Evaluasi kinerja pemerintah oleh masyarakat sebagai pengguna langsung pelayanan publik ini diperlukan untuk memastikan bahwa Wajib pajak memiliki kemampuan untuk menilai keseluruhan proses dari sebuah pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memberikan kritik dan saran serta mendapatkan feedback secara langsung dan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Indikator Ketersediaan Mekanisme Penilaian Kualitas Pelayanan bagi Pengguna Layanan: Belum tersedia dan belum ada survey langsung terkait penilaian kualitas pelayanan bagi pengguna layanan. Namun KPP Pratama Bandung Cibeunying telah menyediakan wadah penampungan untuk saran dan kritik.

Indikator Ketersediaan Mekanisme Tindak Lanjut dari Penilaian Kualitas Pelayanan oleh Pengguna Layanan: Mekanisme tindak lanjut terhadap kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Bandung Cibeunying ini termasuk dalam tindak lanjut yang diterima, direspon dan langsung ditindaklanjuti. KPP Pratama Bandung Cibeunying juga sudah menanggapi keluhan baik di media sosial maupun melalui Kring Pajak sudah cukup baik dan responsif.

6.2 Saran

1. Dibutuhkan perbaikan mekanisme pelayanan yang lebih memudahkan .

Perlunya perbaikan mekanisme pada cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi melalui aplikasi e-Filing agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan dengan kualitas sudah baik. Seringkali aduan dari wajib pajak yaitu kurang mendapatkan informasi dan bimbingan terkait cara pengisian pada lama form aplikasi e-Filing, sistem terkadang masih error dan harus menunggu beberapa saat untuk dapat melakukan pelaporan kembali, istilah-istilah awam yang membingungkan WP, dan aplikasi tersebut belum memudahkan bagi masyarakat yang sudah lanjut usia.

2. Peningkatan digitalisasi pelayanan pelaporan SPT

Bergantinya sistem pelayanan pelaporan SPT Tahunan yang semula manual menjadi digital seharusnya membuat pelayanan tersebut makin mudah diakses dibandingkan dengan proses manual. Namun, pada proses digital juga masih perlu adanya perbaikan, karena jika pelayanan itu sudah berbasis digital seharusnya seluruh tahapan proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi sudah dapat di proses secara *online* juga, seperti pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan pembuatan Elektronik Filing Identification Number (EFIN). Masyarakat yang ingin melaporkan SPT Tahunan sebelum menggunakan aplikasi e-Filing harus datang ke kantor pajak dulu untuk mendaftarkan NPWP dan membawa beberapa dokumen untuk melengkapi pembuatan EFIN, sedangkan

pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi sudah berbasis *online*. Seharusnya, Direktorat Jendral Pajak memberlakukan semua pelayanan dari pembuatan NPWP dan EFIN berbasis online juga sehingga memudahkan masyarakat dan tidak perlu menggunakan cara manual dengan datang ke kantor pajak.

DAFTAR PUSTAKA

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak: Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 Tentang Kewajiban Penggunaan e-Filing

BUKU DAN JURNAL

Afrizal. (2014). *Metode penelitian kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Amalia. (2017). Manfaat Melakukan Laporan Pajak Secara Online. *Jurnal Interpreneur*.

Andrews, M. . (2003). *Citizen-Centered Governance: A new Approach To Public Sector Reform*. Washington: The World Bank.

Avianto, D. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Creswell. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mix Methods Approaches*. California: Sage.

Ivana. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Akuntansi Vol 3*.

Maani. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi Vol VIII No 1*.

- Rina. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih.
- Rysaka. (2007). Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan: Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. *Jurusan Administrasi Publik (JAP) Vol. 2*.
- Silalah. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif*. Bandung: XXI.
- Taufiqurohman. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat.

WEBSITE

- Kemenkeu.go.id. (2019). *Penerimaan Perpajakan*. Diakses pada 7 November 2020, dari <https://penerbitdeepublish.com/cara-menulis-daftar-pustaka-dari-website/>
- Online-pajak.com (2018, 2 September). *Sumber Pendapatan Negara Bukan Hanya Pajak*. Diakses pada 9 November 2020, dari <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/sumber-pendapatan-negara>
- Bpkb.go.id. *Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)*. Diakses pada 7 November 2020, dari <http://www.bpkp.go.id/perekonomian/konten/263/penerimaan-negara-bukan-pajak.bpkp>
- Pajak.go.id. *Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak, 2018*. Diakses pada 9 November 2020, dari <https://pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/LAKIN%20DJP%202018.pdf>
- Online-pajak.com (2018, 2 Juli). *e-Filing 2019, Siapa Saja yang Bisa Menggunakannya?*. Diakses pada 16 Desember 2020, dari

<https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/langkah-lengkap-e-filing-2019>

Kemenkumham.go.id. *Modul Pendidikan Dasar Kader PNS*. Diakses pada 22 Desember 2020, dari

<https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>

Online-pajak. (2018, 30 Agustus). *Sejarah Singkat Perkembangan dan Jenis-Jenis KPP*. Diakses pada 23 Desember 2020, dari <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/kpp>

DOKUMEN

Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2018

Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2019