



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

*SK BAN-PT No. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Citizen Centered Governance dalam Pelaporan Pelayanan Pajak**

**Secara Online**

**di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Inez Devina Dominica Herawan

2016310080

Bandung

2021



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

*SK BAN-PT No. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Citizen Centered Governance dalam Pelaporan Pelayanan Pajak  
Secara Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.**

Skripsi

Oleh

Inez Devina Dominica Herawan

2016310080

Pembimbing :

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



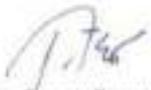
**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Inez Devina Dominica Herawan  
Nomor Pokok : 2016310080  
Judul : Analisis *Citizen-Centered Governance* dalam Pelaporan Pelayanan Pajak Secara *Online* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 25 Januari 2021  
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji  
Ketua sidang merangkap anggota  
Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si :   
Sekretaris  
Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA :   
Anggota  
Hubertus Hasan, Drs., M.Si : 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Inez Devina Dominica Herawan  
NPM : 2016310080  
Judul : Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelaporan Pelayunan Pajak Secara Online di Kantor Pelayunan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Bandung, 14 Januari 2021

Pembimbing,

Trisno Sakti Herwanto, S.IP.,MPA.

Megetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Trisno Sakti Herwanto, S.IP.,MPA.

## Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inez Devina Dominica Herawan  
NPM : 2016310080  
Jurusan/Prodi: Judul : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelaporan Pelayanan Pajak Secara Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya tulis yang pernah dibuat dan diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Januari 2021



Inez Devina Dominica Herawan

Inez Dominica \_Cek Skripsi Ganjil 20/21

---

ORIGINALITY REPORT

---

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**28%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**17%**  
STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

## ABSTRAK

Nama: Inez Devina Dominica Herawan

NPM: 2016310080

Judul: Analisis Citizen Centered Governance dalam Pelaporan Pajak Secara Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying

---

Penelitian ini dilakukan untuk memahami praktek *Citizen-centered Governance* dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi. Direktorat Jendral Pajak telah memberikan ketentuan bahwa masyarakat yang telah memiliki penghasilan wajib melaporkan pajak tahunan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang pribadi secara online melalui aplikasi e-Filing sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9 / PMK.03.2018) Tentang Kewajiban Penggunaan E-Filing. Berdasarkan observasi awal penelitian ditemukan indikasi bahwa aplikasi e-Filing belum mampu memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

*Citizen-Centered Governance* menjadi model analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Model ini terdiri dari 3 variabel yaitu, 1. *Citizen's empowerment through a right-based (citizen charter) approach*, 2. *Bottom-up accountability for results*, 3. *Evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Wawancara mendalam dengan berbagai informan. Studi dokumen juga dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai fokus penelitian. Analisis data kemudian dilaksanakan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi e-Filing masih memiliki keterbatasan dalam melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan, belum mewujudkan pelayanan yang akuntabel bagi pengguna layanan, belum tersedia survey langsung bagi pengguna pelayanan untuk memberikan evaluasi. Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu diperlukan perbaikan mekanisme pelayanan dengan tujuan meningkatkan kemudahan operasional pelayanan bagi para pengguna. Selain itu, diperlukan peningkatan proses digitalisasi pelayanan pelaporan SPT agar prosedur pelayanan menjadi lebih ringkas dan sederhana.

Kata kunci: *Citizen-centered Governance*, e-Filing, pelayanan pelaporan pajak.

## ABSTRACT

*Nama: Inez Devina Dominica Herawan*

*NPM: 2016310080*

*Title: Citizen Centered Governance Analysis in Online Tax Reporting at the Bandung Cibeunying Primary Tax Office.*

---

*This research was conducted to understand the practice of Citizen-centered Governance in public services, particularly in reporting services for the Annual Personal Tax Return (SPT). The Directorate General of Taxation has provided a provision that people who already have income are required to report annual taxes through an online personal Annual Tax Return (SPT) through the e-Filing application in accordance with the Minister of Finance Regulation Number. 9 of 2018 (PMK-9 / PMK.03.2018) Concerning the Mandatory use of e-Filing. Based on preliminary research observations, there are indications that the e-Filing application has not been able to provide convenience for service users.*

*Citizen-Centered Governance is the analytical model used in this study. This model consists of 3 variables, namely, 1. Citizen's empowerment through a right-based (citizen charter) approach, 2. Bottom-up accountability for results, 3. Evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services. This study uses a qualitative research method with a case study approach. In-depth interviews with various informants. Document studies were also carried out to obtain a complete understanding of the research focus. Data analysis was then carried out with the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of the analysis show that the e-Filing application still has limitations in involving the community as service users, has not yet created an accountable service for service users, there is no direct survey for service users to provide evaluation. Suggestions given are based on the research results, namely that it is necessary to improve service mechanisms with the aim of increasing the ease of service operations for users. In addition, it is necessary to increase the process of digitizing SPT reporting services so that service procedures become more concise and simpler.*

*Keywords: Citizen-centered Governance, e-Filing, tax reporting services.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan rancangan penelitian dengan judul: **Analisis Citizen Centered Governance dalam Pelaporan Pajak Secara Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.**

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Mamah dan Papah ku tercinta, Vania Winona Rahayu Herawan, dan Belda Wynne Valentina Herawan dan Keluarga Besar Tercinta yang telah mencurahkan doa, segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian yang sangat dalam. Teman dekatku yang spesial Yafie Islamayzar. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Penghargaan dan terima kasih yang sebanyak banyaknya juga penulis berikan kepada Mas Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. selaku pembimbing yang telah membantu penulisan rancangan penelitian ini hingga selesai. Serta ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang., Ph.D., selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, selaku Dekan FISIP Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Indraswari., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan
5. Bapak/Ibu dosen dan jajaran staff Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan
6. Seluruh pengurus HMPSIAP 2020/2021 angkatan 16.
7. Teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan rancangan penelitian, Davin Aditya Wicaksono, Nafisa Putri, Indah

8. Sahabat tercinta di perkuliahan Josephine, Fatia, Ica, Nindy, Nadilla, Nafisa Napisu, Citra Acay, Caroline Bonya, Wishly, Yafie, Rafi, Sadam, Ipin, Geka, Putri Unyil, Manongko Aul, Mayang yang selalu menemani setiap saat setiap waktu.
9. Sahabat Baliku tercinta , Ratih, Sovi, Scilla, Rini, Silmi, Ryan Surya W, Lina Maharani, Ari Sagita, Sentana liahada, Dita Bebek, Bebe Kumala Putra, Dewi Kurnia, Shiffa.
10. Semua teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu menjadi bagian perjalanan dalam perkuliahan saya di Gedung 3, Universitas Katolik Parahyangan.
11. Kepada Bapak Ariasa dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying yang telah membantu penelitian saya
12. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dimintai wawancara oleh saya, dan
13. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian rancangan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga rancangan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bandung, 14 Januari 2021

Inez Devina Dominica Herawan

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	15
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	17
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	17
<b>1.5 Manfaat Penelitian.</b> .....	17
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....	17
<b>1.5.2 Manfaat praktis</b> .....	17
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	17
<b>BAB II</b> .....	19
<b>LANDASAN TEORITIS</b> .....	19
<b>2.1 Pengertian Pelayanan Publik</b> .....	19
<b>2.2 Pengertian Citizen Center Governance</b> .....	21
<b>2.3 Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan Publik</b> .....	25
<b>2.4 Kerangka Berpikir Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan e-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi</b> .....	26

<b>BAB III</b> .....	28
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
<b>1.1 Tipe Penelitian</b> .....	28
<b>1.2 Peran Penelitian</b> .....	29
<b>1.3 Lokasi Penelitian</b> .....	29
<b>1.4 Sumber Data</b> .....	29
<b>1.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	30
<b>1.6 Teknik Analisis Data</b> .....	31
<b>1.7 Pengecekan Validitas Data</b> .....	33
<b>1.8 Operasional Variabel</b> .....	35
<b>BAB IV</b> .....	43
<b>PROFIL PENELITIAN</b> .....	43
<b>4.1 Program Pelayanan E-Filing</b> .....	43
<b>4.1.1 Landasan Hukum</b> .....	49
<b>4.1.2 Institusi Pengelola Program/Penanggung Jawab</b> .....	50
<b>4.1.3 Visi dan Misi Institusi Pengelola Program</b> .....	51
<b>4.2 Profil Organisasi Pengelola Program</b> .....	52
<b>4.3 Sasaran E-Filing</b> .....	53
<b>4.4 Panduan Penggunaan E-filing</b> .....	54
<b>4.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying, Bandung</b> .....	65
<b>BAB V</b> .....	70
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	70
<b>5.1 Citizen Empowerment through a rights-based (Citizen Charter) approach.</b>	
71	
<b>5.1.1 Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Transparan bagi Pengguna Layanan</b> .....	72

<b>5.1.2</b>	<b>Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Responsif bagi Pengguna Layanan</b>	74
<b>5.1.3</b>	<b>Ketersediaan Jaminan Hak Pelayanan yang Akuntabel bagi Pengguna Layanan</b>	77
<b>5.2</b>	<b>Bottom-up Accountability For Results</b>	78
<b>5.2.1</b>	<b>Ketersediaan Mekanisme Pengawasan Proses Pelayanan bagi Pengguna Layanan.</b>	78
<b>5.2.2</b>	<b>Ketersediaan Mekanisme Umpan Balik Pada Setiap Tahap Pelayanan bagi Pengguna Layanan.</b>	81
<b>5.3</b>	<b>Evaluation of Government Performance by Citizen as Direct-user of Public Service</b>	86
<b>5.3.1</b>	<b>Ketersediaan Mekanisme Penilaian Kualitas Pelayanan bagi Pengguna Layanan</b>	86
<b>5.3.2</b>	<b>Ketersediaan Mekanisme Tindak Lanjut dari Penilaian Kualitas Pelayanan oleh Pengguna Layanan</b>	88
<b>BAB VI</b>		91
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>		91
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan</b>	91
<b>6.2</b>	<b>Saran</b>	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		95

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah SPT Menggunakan e-Filing 2018 Kanwil DJP Jawa Barat .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan e-Filing dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4. 1 Destination Statement Direktorat Jendral Pajak Tahun 2015-2019.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying, Bandung.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Persentase Pelaporan SPT Tahunan Melalui Aplikasi e-Filing yang Digunakan Wajib Pajak NPWP Wilayah KPP Pratama Bandung Cibeunying .....</b>	<b>11</b>
<b>Gambar 4. 1 Tampilan e-Filing Pada Website pajak.go.id Melalui Mobile Phone dan PC.....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4. 2 Alur Untuk Mendaftarkan SPT Melalui e-Filing .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4. 3 Tata Cara Pengisian e-Filing Melalui Website pajak.go.id.....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4. 4 Cara Aktivasi EFIN Orang Pribadi.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 4. 5 Panduan Daftar Akun DJP Online .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4. 6 Panduan Umum e-Filing.....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4. 7 Simulasi e-Filing 1770 SS.....</b>	<b>57</b>
<b>Gambar 4. 8 Simulasi e-Filing 1770SS (Pilihan Layanan e-Filing) .....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4. 9 Simulasi e-Filing 1770 SS Panduan Pengisian e-Filing.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4. 10 Simulasi e-Filing 1770SS (Isi Tahun Pajak, Status SPT, dan Status Pembetulan).....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 4. 11 Simulasi e-Filing 1770SS (Bagian A. Pajak Penghasilan) .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4. 12 Simulasi e-Filing 1770SS (Bagian B. Pajak Penghasilan) .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4. 13 Simulasi e-Filing 1770SS (Bagian C. Daftar Harta dan Kewajiban)..</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. 14 Simulasi e-Filing 1770SS (Ringkasan SPT dan Pengambilan Kode Verifikasi) .....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 4. 15 Simulasi e-Filing 1770SS (Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 5. 1 Aduan kepada KPP Pratama Bandung Cibeunying .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 5. 2 Keluhan Wajib Pajak Pada Akun Twitter KPP .....</b>	<b>76</b>
<b>Gambar 5. 3 Pilihan Layanan melalui Online KPP Pratama Bandung Cibeunying</b>	<b>80</b>
<b>Gambar 5. 4 Link Umpan Balik Bagi Pengguna Layanan.....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 5. 5 Aduan Pada Laman Twitter KPP Pratama Bandung Cibeunying .....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 : Panduan Wawancara .....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 2 : Kartu Bimbingan .....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 3 : Keterangan Penelitian .....</b>	<b>103</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber penghasilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Dalam APBN 2019 penerimaan perpajakan sebanyak 1.786,4 triliun data tersebut dipaparkan oleh Kemetrian Keuangan Republik Indonesia<sup>1</sup>. Karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari masyarakat dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksa penagihannya. Agar pendapatan Negara mengalami peningkatan maka pemerintah melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan penerimaan Negara dari sektor pajak<sup>2</sup>. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Di dalam melakukan pengembangan pelayanan saat ini Direktorat Jendral Pajak berupaya untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. salah satu perubahan yang dilakukan oleh DJP adalah pada sistem yang berbasis teknologi informasi yang saat ini dimanfaatkan untuk mempermudah pelayanan dan pelaksanaan perpajakan. Sistem elektronik perpajakan yang sudah mengalami pengembangan ini terdiri dari pelayanan e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Biling, e-Faktur. Dengan adanya kemudahan dalam sistem elektronik yang dikembangkan pada pelaporan pelayanan perpajakan ini diharapkan wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya secara online dengan mandiri.

e-Filing pajak ini dikembangkan dari penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Dalam

---

<sup>1</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia: Penerimaan Perpajakan

<sup>2</sup> Rysaka Nita. *Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*, *Jurnal Administrasi Publik*

sistem ini, negara menggunakan surat elektronik dan pembayaran dengan billing sebagai bagian dari sistem transaksinya. Menurut kementerian keuangan, sistem ini berlaku untuk penerimaan negara yang berbentuk pajak dan bukan pajak. Berdasarkan UU no. 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak, PNBP adalah seluruh Penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Dalam UU ini menyebutkan kelompok PNBP meliputi<sup>3</sup>:

- a. Penerimaan yang bersumber dari pengelolaan dana pemerintah
- b. Penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam
- c. Penerimaan dari hasil-hasil pengelolaan kekayaan Negara yang dipisahkan
- d. Penerimaan dari pelayanan yang dilaksanakan pemerintah
- e. Penerimaan berdasarkan putusan pengadilan dan yang berasal dari pengenaan denda administrasi
- f. Penerimaan berupa hibah yang merupakan hak pemerintah
- g. Penerimaan lainnya yang diatur dalam undang-undang tersendiri

Penerimaan yang berasal dari pajak:

Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak dibagi dalam tujuh sektor yaitu pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, pajak ekspor, pajak perdagangan internasional serta Bea masuk dan cukai<sup>4</sup>. Selanjutnya Direktorat Jenderal Pajak ini termasuk pihak yang menerima tagihan resmi (biller) di kementerian keuangan.

Kemudian pemerintah membuat situs khusus untuk mendukung e-Filing dan e-Billing yaitu [sse.pajak](#) dan [e-filing.pajak](#), namun kedua sistem ini memiliki sistem yang terpisah dari situs resmi DJP. Pada tahun 2014, DJP akhirnya menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak yang terpusat pada satu sistem situs online ([djponline.pajak.go.id](#)) untuk pelayanan SPT elektronik.

---

<sup>3</sup> Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. *Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)* \

<sup>4</sup> Pajak: SumberPendapatan Negara: *Pajak, Non Pajak, dan Hibah*

Menurut Gilarso yang dikutip dari Jurnal Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu menyatakan terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- a. Sebagai sumber Utama penerimaan Negara guna membiayai seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Negara untuk pembangunan nasional. Fungsi ini disebut fungsi budgeter (Budget Anggaran Pendapatan dan Belanja)<sup>5</sup>.
- b. Sebagai sarana untuk mengatur kegiatan perekonomian nasional, konsumsi, produksi, perdagangan, impor, harga dan sebagainya. Penjelasan di atas termasuk ke dalam fungsi reguler (mengatur).

Dilihat dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pelaporan pajak telah mengalami perubahan yang cukup signifikan yaitu *official assesment siystem* menjadi *self assasment system*. Kemudian pada tahun 2002, Departemen Keuangan melakukan reformasi dan modernisasi fungsional operasional pelayanan kepada Wajib Pajak dengan membentuk Kantor Pelayan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama yang tersebar di seluruh Indonesia. Tujuan dilakukan reformasi dan modernisasi perpajakan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak, agar pelayanan tersebut menjadi jauh lebih baik, nyaman, ramah, mudah dilakukan, efisien dan efektif , sehingga untuk kedepannya tidak ada lagi anggapan bahwa membayar pajak itu menyusahkan. Urgensi adanya pelaporan pajak ini untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan Undang-Undang KUP (Ketentuan Umum Perpajakan) dan untuk melihat semua jenis penghasilan, harta dan kewajiban wajib pajak dalam melaporkan laporan pajaknya.

Perbedaan yang terletak pada *self assesment system* ini wajib pajak sebagai pengguna layanan diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya secara mandiri. *Self assesment system* mengharuskan wajib pajak untuk berperan aktif secara langsung dalam pemenuhan atas kewajiban, kesadaran, dan kepatuhan dalam melaporkan dan membayar pajak. Maka dari itu,

---

<sup>5</sup> Rysaka, Nita. 2007. *Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan: Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara*. Jurusan Administrasi Publik (JAP) Vol. 2

untuk dapat meningkatkan kemandirian dan pemenuhan kewajiban perpajakan maka administrasi perpajakan yang awalnya *official assesment system* diperbarui menjadi *self assesment system*.

Sebelum Direktorat Jendral Pajak melakukan perubahan pada sistem administrasi perpajakan, seluruh kegiatan perpajakan dilakukan di kantor pajak secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran pajak. Berikut beberapa kemudahan yang didapat dari sistem administrasi perpajakan modern<sup>6</sup> yaitu;

1. Wajib pajak mendaftarkan diri secara online dengan menggunakan e-registration yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pajak.
2. Wajib pajak mengisi SPT dengan memanfaatkan media elektronik untuk pengisian e-SPT, dengan adanya e-SPT pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja baik di dalam negeri atau diluar negeri, tidak bergantung pada jam operasional kantor dan dapat dilakukan di hari libur dan tanpa harus datang ke kantor pajak.
3. Wajib Pajak juga dapat melaporkan SPT secara online melalui e-Filing, penggunaan e-Filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, menghemat waktu karena tidak harus datang ke kantor, dan bisa dilakukan kapan saja secara real time.
4. Pembayaran elektronik melalui e-Biling, pembayaran secara elektronik ini dapat dilakukan melalui ATM, Bank, maupun kantor pos terdekat.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam terlaksananya program e-Filing untuk pelaporan pajak, berikut beberapa faktor

---

<sup>6</sup> Rysaka, Nita. 2007. *Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan: Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara*. Jurusan Administrasi Publik (JAP) Vol. 2

penghambat pelaksanaan penerapan e-filing dalam pelaporan SPT tahunan<sup>7</sup> yaitu:

#### 1. Pengetahuan Wajib Pajak

Salah satu penyebab terhambatnya penerapan e-Filing ini karena pengetahuan wajib pajak yang masih rendah terhadap kemajuan teknologi dan internet, serta masih kurangnya kesadaran akan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi.

“Pemahaman wajib pajak yang minim tentang teknologi<sup>8</sup> maupun internet ini disebabkan faktor usia, terdapat pula wajib pajak yang memang pada dasarnya susah memahami kemajuan teknologi dan terkadang masyarakat lebih senang melakukan pelaporan pajak secara konvensional yang datang langsung ke kantor pajak”.

Selain itu, dalam memenuhi hak dan kewajiban saja masih ada beberapa masyarakat yang belum memahaminya apalagi secara sadar untuk melaporkan SPT. Walaupun kantor dan petugas pajak telah melakukan berbagai cara termasuk sosialisasi, namun hambatan ini akan tetap ada karena pada dasarnya setiap orang memiliki tingkat pengetahuan, kemampuan dan kesadaran yang berbeda-beda.

#### 2. Jaringan internet

Jaringan internet menjadi inti agar dapat terlaksananya pelayanan e-Filing.

“Namun, disisi lain jaringan internet<sup>9</sup> selain dapat mendukung terlaksananya sistem e-filing juga dapat menghambat terlaksananya

---

<sup>7</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu. 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1

<sup>8</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu. 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1

<sup>9</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu. 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1

program e-filing. Hal yang mendasari ini adalah pemerataan jaringan internet pada setiap daerah di Indonesia masih belum memadai”.

Selain itu, terkadang jaringan internet sering bermasalah atau server sedang down sehingga wajib pajak dalam melaporkan SPT sering mengalami kendala, kendala yang selalu ditemukan saat pelaporan SPT adalah pada saat pelaporan SPT sudah mendekati batas waktu yang ditemukan, karena pada saat yang bersamaan ramai wajib pajak yang mengakses lama website pajak.go.id sehingga menyebabkan server down. Meyakinkan wajib pajak

E-filing merupakan program inovasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak agar mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan, adanya perubahan terhadap suatu hal yang belum diketahui biasanya akan timbul keraguan serta muncul berbagai pertanyaan tentang bagaimana dan apakah program e-Filing lebih baik dari pelayanan yang sudah ada. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka yang dapat dilakuka untuk meyakinkan wajib pajak adalah pelaporan pajak merupakan kewajiban perorangan yang harus dan segera dilaporkan secara pribadi menggunakan layanan pelaporan secara online menggunakan e-Filing.

Selain faktor penghambat yang menimbulkan beberapa kendala, berikut terdapat beberapa faktor pendukung penerapan layanan e-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan yaitu;

1. Kesadaran wajib pajak dalam melaporkan SPT

Sudah menjadi kewajiban dan kesadaran masing-masing wajib pajak yang berpenghasilan dan sudah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) untuk melaporkan SPT Tahunan secara pribadi.

“Kesadaran sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajiban untuk patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan pasti akan melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya baik itu membayar ataupun melaporkan SPT Tahunan<sup>10</sup>. Apabila

---

<sup>10</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu . 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No.1

Wajib Pajak hanya membayar tetapi tidak melaporkan SPT tahunan maka akan dikenakan sanksi karena tidak melaporkan SPT tahunannya”.

Jika dilihat dari kemudahan yang diberikan DJP terkait dengan peluncuran aplikasi e-Filing yang dinilai mudah ini maka akan mendorong keinginan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban untuk melaporkan penghasilan tahunannya, jika dilihat dari sanksi yang diberikan kepada wajib pajak jika tidak melakukan pelaporan penghasilannya maka ini akan menimbulkan kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk melaporkan SPT secara tepat waktu.

## 2. Keingin untuk mencoba

Semakin besar rasa keingintahuan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk mempelajari program aplikasi e-Filing ini maka semakin besar juga keinginan untuk mencoba dan menggunakan e-Filing untuk melaporkan pajak penghasilannya, apalagi didukung oleh kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi e-Filing ini

“Melalui e-Filing ini Wajib Pajak Orang Pribadi diberikan layanan pelaporan<sup>11</sup> SPT Tahunan yang praktis, mudah, cepat, dan efisien. Dengan layanan aplikasi e-Filing ini, proses pelaporan menjadi cepat, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa wajib pajak harus datang ke KPP terdaftar”.

## 3. Sosialisasi

Cara yang paling efektif dan mudah dalam mengenalkan program aplikasi e-Filing ini kepada masyarakat luas adalah dengan mengadakan sosialisasi.

“Sosialisasi yang diberikan baik dari petugas pajak sendiri maupun dari perusahaan yang merekomendasikan langsung e-Filing<sup>12</sup> kepada karyawannya. KPP juga

---

<sup>11</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu. 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1

<sup>12</sup> Dwi Avianto Gusman, Rahayu Mangesti Sri, Kaniskha Bayu. 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 Perpajakan Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1

melakukan sosialisasi langsung ke lembaga untuk meningkatkan dan menjangkau lebih banyak angka pengguna e-Filing”.

Dengan diadakannya sosialisasi yang dilakukan secara rutin maka akan semakin mudah untuk mendorong wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan orang pribadi menggunakan layanan aplikasi e-Filing.

#### 4. Jaringan internet

Tanpa adanya jaringan internet, sistem pelaporan yang dilakukan secara online tidak dapat dilaksanakan, adanya jaringan internet dalam penerapan e-Filing dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan tanpa perlu datang ke kantor pelayanan pajak. Pengimplementasian program aplikasi e-Filing tidak akan berjalan lancar jika jaringan internet terputus, maka dari itu jaringan internet merupakan salah satu elemen penting yang mendukung berjalannya program ini.

Menurut Undang- Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan pajak adalah

*Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya.*

Pada tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan yang dikenal dengan istilah Modernisasi. Dalam menjawab kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan yang lebih baik, lebih mudah, lebih cepat, serta banyaknya biaya pengolahan laporan perpajakan, dan keinginan untuk mengurangi proses administrasi penggunaan kertas laporan pajak, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan menyederhanakan prosedur pelaporan SPT baik untuk pelaporan SPT Masa maupun SPT tahunan. Direktorat Jenderal Pajak telah menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88 / PJ. / 2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik

Setelah keberhasilan program e-SPT, Direktorat Jendral Pajak kembali menerbitkan SK KEP-01 / PJ / 2014 tentang Tata Cara Penyampaian SPT Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Layanan Aplikasi (ASP). Menanggapi meningkatnya kebutuhan wajib pajak yang tersebar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung akan tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, sistem pelayanan perpajakan berbasis internet yaitu E-Filing, diluncurkan melalui situs web Direktur Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). E-Filing adalah sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online dan *real time*. Tujuan dari sistem ini untuk memberikan fasilitas pelaporan SPT kepada wajib pajak secara online, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukan pelaporan langsung dari mana saja, baik dari rumah maupun dari tempat kerjanya, sedangkan untuk wajib pajak badan dapat melakukannya dari kantor.

Program aplikasi e-Filing membantu Wajib Pajak mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan SPT ke KPP secara tepat waktu dan tepat. Selain itu, e-filing juga bermanfaat karena ada media pendukung dari Application Service Provider (ASP)/ penyedia jasa aplikasi yang akan membantu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Dengan begitu KPP juga terbantu dalam hal penerimaan laporan SPT dan menyingkat kegiatan pendataan dan pengarsipan laporan SPT.

Dengan adanya E-Filing diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk menangani besaran SPT tahunan wajib pajak orang pribadi yang akan disampaikan. E-Filing sebagai salah satu program dalam modernisasi merupakan salah satu bentuk e-Government yang bertujuan untuk mempermudah penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, Wajib Pajak tidak perlu lagi antri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang diluncurkan DJP agar Wajib Pajak lebih mudah dan nyaman dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Kemudahan ini diharapkan

dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan secara online.

E-filing melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. Formulir Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Pribadi 1770S. Digunakan WP perorangan yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lain yang bukan dari kegiatan usaha dan / atau pekerjaan mandiri. Seperti pegawai, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), dan pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lain, antara lain sewa rumah, honor pembicara / guru / pelatih dan lain sebagainya<sup>13</sup>.
2. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (wajib pajak) formulir orang pribadi 1770S. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan selain dari usaha dan / atau bekerja mandiri dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp. 60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Namun, sejak terbitnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9 / PMK.03.2018) tentang kewajiban Penggunaan E-Filing, respon Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi ini dinilai masih rendah. Terbukti dari hasil pelaporan SPT Direktorat Jenderal Pajak per Maret 2018, tercatat masih ada sekitar 2 juta wajib pajak di Indonesia yang menggunakan sistem manual. Selain itu, dalam mengimplementasikan aplikasi E-Filing masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh Wajib Pajak yaitu dilihat dari laporan tahunan website DJP tahun 2018, indeks kepuasan pengguna jasa DJP masih berada pada angka 3,87 dari skala 5, hal ini berarti tingkat kepuasan yang diterima wajib pajak masih rendah.

Dapat dilihat pada grafik pada tahun 2019 terjadi peningkatan data pengguna aplikasi e-Filing yaitu sebanyak 3 juta wajib sudah menggunakan aplikasi e-Filing

---

<sup>13</sup> Ivana Lie dan Arja Sadjarto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing*, *Jurnal Akutansi*, Vol. 3, No.2 (2013)

dan penurunan jumlah pelaporan SPT secara manual. Selanjutnya pada tahun 2020 terjadi peningkatan pelaporan SPT secara manual menjadi 1,6 juta masyarakat dan penurunan pada penggunaan aplikasi e-Filing sebanyak 2 juta wajib pajak.

*Gambar 1. 1 Persentase Pelaporan SPT Tahunan Melalui Aplikasi e-Filing yang Digunakan Wajib Pajak NPWP Wilayah KPP Pratama Bandung Cibeunying*



*Sumber : LAKIN PAJAK*

Berdasarkan langkah observasi yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

#### 1. Kendala pengisian SPT

Identifikasi permasalahan tersebut dilihat dari salah satu bentuk ketidakpuasan yang dirasakan sebagian wajib pajak adalah masih adanya kendala dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi melalui aplikasi e-Filing mengalami error, apalagi jika waktu pelaporan pajak mendekati waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya kendala yang ditemukan dilapangan, banyak wajib pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunan masih banyak yang belum memiliki EFIN (Electronic Filing Identification) dan masih belum tahu cara mendapatkan EFIN.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan, masih ada wajib pajak yang bingung dalam pemilihan antara mengisi form SPT 1770S dan SPT 1770SS untuk orang pribadi. Kendala lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah kesulitan dalam mengisi lampiran II pada bagian A yaitu penghasilan yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final, bagian B yaitu harta pada akhir tahun, dan bagian C: kewajiban/utang pada akhir tahun.

*“Pada saat melaporkan SPT Tahunan menggunakan aplikasi e-Filing saya masih bingung memilih antara form SPT 1770S dan SPT 1770SS, sempat dijelaskan namun saya lupa lagi jika untuk penghasilan di bawah 60jt harus pake formulir yang mana, kebetulan juga saya baru kali pertama melaporkan SPT Tahunan orang pribadi ini. Selain itu, saya masih bingung dalam mengisi lampiran pengisian form e-Filing seperti pada bagian A,B, dan C ada istilah-istilah yang membingungkan dan belum begitu jelas penjelasan pada website seperti istilah honarium<sup>14</sup>.”*

## 2. Permasalahan Akuntabilitas Pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel, pengguna layanan diberi ruang untuk memberikan penilaian langsung pada setiap tahapan pelayanan. Pengguna layanan juga dapat melakukan kontrol langsung atas dampak dari penggunaan pelayanan. identifikasi masalah tersebut dilihat dari belum adanya mekanisme pengawasan pada proses pelayanan dan mekanisme umpan balik pada setiap tahap pelayanan bagi pengguna layanan.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu informan:

*“Untuk penilaian terkait survey langsung terhadap pelayanan e-Filing belum ada karena selama saya melaporkan SPT melalui website pajak tersebut belum ada penilaian berdasarkan rate kepuasan penggunaan pelayann tersebut dan tidak ada pertanyaan terkait kepuasan layanan yang di rasakan saya sebagai masyarakat<sup>15</sup>.”*

## 3. Mekanisme Pengaduan Belum Berjalan

Dalam menilai pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada aplikasi e-Filing pada evaluasi kinerja pemerintah dari masyarakat sebagai

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Mas Pramudya selaku pengguna aplikasi e-Filing.

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Wina selaku pengguna layanan e-Filing.

pengguna layanan. Identifikasi masalah tersebut dilihat dari penilaian masyarakat terhadap aduan yang kurang di tindak lanjut dan bagaimana KPP Pratama mengatasinya.

Berikut wawancara dengan salah satu informan:

*“Kesulitan yang saya rasakan, saya adukan kepada petugas pajak melalui akun resmi sosial media mereka lewat twitter dengan cara mention admin mereka, memang ada respon dari admin dan di balas dan diberikan arahan namun untuk tindak lanjut penanganan lupa passwordnya tidak ada kelanjutan dari sistemnya sehingga saya biasanya telfon kantor pajak atau datang langsung ke kantornya<sup>16</sup>.”*

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat diketahui bahwa pengguna layanan belum menjadi orientasi atau pusat dari aktivitas pelayanan pelaporan pajak. Secara mendasar prinsip *Citizen-Centered Governance* terindikasi belum dijadikan fokus pada penyelenggaraan pelayanan pelaporan pajak. Menurut Shah dan Andrew, ada 3 variabel yang memberikan fokus dan insentif untuk memperbaiki sistem tata kelola pemerintah dalam sebuah pelayanan publik yaitu *Citizen-Centered Governance*. Model ini membantu mengatasi kendala masyarakat dalam menggunakan pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada aplikasi e-Filing. Pelayanan publik bersifat *Citizen-Centered Governance* dikategorikan berkualitas baik apabila telah memenuhi indikator yang terdapat dalam 3 variabel, yaitu *citizens' empowerment through a right-based (citizen charter) approach, bottom-up accountability for result, dan evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services*.

Model *Citizen-Centered Governance* merupakan bagian dari *New Public service*, kantor Pelayanan Pajak Pratama melibab sertakan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam pelayanan pelaporan surat pemberitahuan (SPT), dan masyarakat juga melakukan pelayanan sendiri menggunakan sarana yang telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud penerapan *self assement system*. Dalam model *Citizen-Centered Governance* cocok untuk kondisi pelayanan di Indonesia saat ini, dengan tata kelola pemerintah yang berpusat pada masyarakat

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rony selaku pengguna layanan e-Filing.

dalam sebuah pelayanan publik, karena peran dari masyarakat dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan dan pelayanan ini merupakan salah satu wujud keinginan masyarakat. Namun dilihat dari pengimplementasiannya wajib pajak masih banyak mengalami kendala saat menggunakan layanan.

*Tabel 1. 1 Jumlah SPT Menggunakan e-Filing 2018 Kanwil DJP Jawa Barat*

Nomor	Nama Kantor	Efin 2018 Oleh KPP Sendiri	Efin < Tahun 2018	Jumlah Real SPT Elektronik	Jumlah Poin SPT Elektronik
1.	Pratama Sukabumi	581	59,593	60,174	60,174
2.	Pratama Cianjur	350	52,547	52,897	52,897
3.	Pratama Purwakarta	316	52,530	52,846	52,846
4.	Pratama Cimahi	901	112, 995	113,896	113,896
5.	Pratama Bandung Tegallega	802	67, 731	68,533	68,533
6.	Pratama Bandung Cibeunying	531	72, 271	72,802	72,802
7.	Pratama Bandung Karees	692	73,560	74,252	74,252
8.	Pratama Tasikmalaya	451	75,103	75,554	75,554
9.	Pratama Bandung Bojonagara	793	63, 758	64,551	64,551
10.	Pratama Bandung Cicadas	793	89,097	89,890	89,890
11.	Madya Bandung	8	15,243	15,251	15,251
12.	Pratama Ciamis	398	52,901	53,299	53,299

13.	Pratama Garut	548	56,372	56,920	56,920
14.	Pratama Majalaya	616	57,322	57,938	57,938
15.	Pratama Soreang	961	78,323	79,284	79,284
16.	Pratama Sumedang	373	46,711	47,084	47,084
	Total	9.114	1.026.057	1.035.171	1.035.171

Sumber: LAKIN Pajak

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian.

### 1. Kendala pengisian SPT

Identifikasi permasalahan tersebut dilihat dari salah satu bentuk ketidakpuasan yang dirasakan sebagian wajib pajak adalah masih adanya kendala dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi melalui aplikasi e-Filing mengalami error, apalagi jika waktu pelaporan pajak mendekati waktu yang telah ditentukan. Selanjutnya kendala yang ditemukan dilapangan, banyak wajib pajak yang ingin melaporkan SPT Tahunan masih banyak yang belum memiliki EFIN (Electronic Filing Identification) dan masih belum tahu cara mendapatkan EFIN.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan, masih ada wajib pajak yang bingung dalam pemilihan antara mengisi form SPT 1770S dan SPT 1770SS untuk orang pribadi. Kendala lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah kesulitan dalam mengisi lampiran II pada bagian A yaitu penghasilan yang dikenakan PPh Final dan/atau bersifat final, bagian B yaitu harta pada akhir tahun, dan bagian C: kewajiban/utang pada akhir tahun.

### 2. Permasalahan Akuntabilitas Pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel, pengguna layanan diberi ruang untuk memberikan penilaian langsung pada setiap tahapan pelayanan. Pengguna

layanan juga dapat melakukan kontrol langsung atas dampak dari penggunaan pelayanan. identifikasi masalah tersebut dilihat dari belum adanya mekanisme pengawasan pada proses pelayanan dan mekanisme umpan balik pada setiap tahap pelayanan bagi pengguna layanan. Dibuktikan dari hasil wawancara, belum adanya penilaian terkait survey langsung terhadap pelayanan karena selama pengguna layanan melaporkan SPT melalui website pajak tersebut belum ada penilaian berdasarkan rate kepuasan penggunaan pelayanan tersebut dan tidak ada pertanyaan terkait kepuasan layanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

### **3. Mekanisme Pengaduan Belum Berjalan**

Dalam menilai pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada aplikasi e-Filing pada evaluasi kinerja pemerintah dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Identifikasi masalah tersebut dilihat dari penilaian masyarakat terhadap aduan yang kurang di tindak lanjut dan bagaimana KPP Pratama mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan kesulitan yang dirasakan langsung diadukan kepada petugas pajak melalui akun resmi sosial media mereka lewat twitter dengan cara mention akun twitter KPP Pratama Bandung Cibeunying, terdapat respon dari admin namun untuk tindak lanjut penanganan lupa passwordnya EFIN tidak ada kelanjutan dari sistemnya sehingga wajib pajak mengadukan keluhan kembali melalui telfon kantor pajak atau datang langsung ke kantor pajak.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat diketahui bahwa pengguna layanan belum menjadi orientasi atau pusat dari aktivitas pelayanan pelaporan pajak. Secara mendasar prinsip *Citizen-Centered Governance* terindikasi belum dijadikan fokus pada penyelenggaraan pelayanan pelaporan pajak. Menurut Shah dan Andrew, ada 3 variabel yang memberikan fokus dan insentif untuk memperbaiki sistem tata kelola pemerintah dalam sebuah pelayanan publik yaitu *Citizen-Centered Governance*. Model ini membantu mengatasi kendala masyarakat dalam menggunakan pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pada aplikasi e-Filing. Pelayanan publik bersifat *Citizen-Centered Governance* dikategorikan berkualitas baik apabila telah memenuhi indikator yang

terdapat dalam 3 variabel, yaitu *citizens' empowerment through a right-based (citizen charter) approach, bottom-up accountability for result, dan evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services.*

### **1.3 Rumusan Masalah**

“Bagaimana penyelenggaraan pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan orang pribadi dengan aplikasi e-Filing berdasarkan perspektif *Citizen-Centered Governance* sudah berpusat pada pengguna layanan?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penerapan prinsip *Citizen-Centered Governance* dalam pelayanan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan aplikasi e-Filing pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

### **1.5 Manfaat Penelitian.**

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan menjadi referensi bagi bidang Ilmu Administrasi Publik, terkait dengan penerapan *Citizen-Centered Governance* dalam pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan berbasis online pada aplikasi e-Filing.

#### **1.5.2 Manfaat praktis**

Penelitian diharapkan mampu menjadi dokumen evaluasi untuk Kantor Pelayanan Pajak dalam mengevaluasi dan menginisiasi pelayanan pelaporan pajak Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara online pada aplikasi e-Filing.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan sebagai gambaran dan pembahasan dalam penelitian ini, dan akan dijelaskan sistematika penulisan yang menjadi garis besar penelitian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini menguraikan mengenai hal-hal apa saja yang menjadi latar belakang, apa saja yang menjadi fokus utama dalam penelitian,

rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian, serta bagaimana sistematika penelitian.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA.** Bab ini berisi uraian mengenai dasar teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu pelayanan publik, dan *citizen-centered governance*, serta model yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Pada bab ini berisikan uraian mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini seperti, tipe penelitian apa yang digunakan, lokasi penelitian yang diteliti, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, analisis data, hingga pengecekan keabsahan data serta operasional variabel.

**BAB IV PROFIL PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan tentang profil dari instansi yang akan diteliti oleh peneliti yaitu, program pelayanan e-Filing, landasan hukum, institusi pengelola program/ penanggung jawab program, visi dan misi institusi pengelola program, profil organisasi pengelola program, sasaran e-Filing, panduan penggunaan e-Filing dan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

**BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.** Dalam bab ini berisi uraian mengenai hasil temuan peneliti di lapangan mengenai Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada aplikasi e-Filing.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.** Pada bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dari temuan peneliti di lapangan serta saran untuk hasil temuan di lapangan.

**DAFTAR PUSTAKA.** Berisikan data-data sumber yang digunakan dalam penelitian ini