

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN
PAJAKELECTRONIC E-FILLING SYSTEM DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMAPEKANBARU TAMPAN 2018**

Oleh : Andre Nal Saputra

andrenalsaputra50129@gmail.com

Pembimbing :Dr. Hasanuddin,M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

This study is motivated by the problem of bureaucratic reform in the Tax Service Electronic e-filling system in the ease, speed, and accuracy in providing services in the taxation sector, as a concrete step to improve service quality at the Pekanbaru Tampan Tax Service Office to report tax payments using E-filling system. The purpose of this study is to find out how the bureaucratic reform of Tax Reporting Services electronically at the Pekanbaru Tampan Primary Tax Service Office and the efforts made by the Primary Tax Office in increasing public interest in using the E-filling system. The theoretical concept used by researchers is the Governence Bureaucracy Reform which has determinative indicators, namely Infrastructure, Communication, Level of Connectivity and Use of IT by the Government, Readiness of Human Resources in the Government, Availability of Funds and Budgets, Legal Devices, Changes in Pradigma. This study uses qualitative research methods, with descriptive data review. In collecting data, researchers used interview, observation, documentation, and literature study techniques. The results of this study indicate that bureaucratic reform of tax services using the E-filling system conducted at the Pekanbaru Tampan Primary Tax Service Office has been said to be quite good. Carried out by the tax service office in increasing public interest in the use of the E-filling system is the first readiness of human resources, namely the lack of employees in the Pekanbaru Primary Tax Service Office. The second is the availability of budget funds that are used as costs to improve employee performance such as procurement of funds related to budget and policy allocations, the third is the legal instruments used, such as laws and regulations, as well as regional regulations, and the fourth is the change of paradigm, which is an agency's desire in improving its performance in order to improve better and quality services for the future.

Keywords:*Bureaucratic Reform of Tax Services in Tax reporting*

Pendahuluan

Pemerintah merupakan aktor terpenting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Peran pemerintah sangat diperlukan dalam melaksanakan fungsi pelayanan yaitu menjamin tercapainya keadilan dan pemerataan. Tugas utama dalam pelaksanaan pemerintahan itu adalah sistem birokrasi. Menurut Wayana Mahasa Waredeya Dharma (2016:2) dalam mewujudkan keadilan dan pemerataan tersebut, diharapkan peran birokrasi yang dapat bekerja secara optimal demi terwujudnya keadilan, pemerataan, dan kesejahteraan masyarakat.

Pekembangan reformasi birokrasi yang saat ini telah sampai pada pematangan perluasan tata kelola pemerintahan memerlukan penguatan yang inovatif pula yang merupakan perkara yang memerlukan perhatian besar bagi siapa pun yang hendak menerapkan inovasi dalam agenda reformasi birokrasi, dalam proses demokratisasi Indonesia yang mengarah pada solidasinya. Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing*. *E-filing* adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) sebagai alternatif penyampaian SPT secara *online* dan *real time*.

Penggunaan sistem *e-Filing* (*User e-Filing*) tercantum dalam Undang-undang No.16 Tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” adalah wajib pajak. Wajib pajak sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan

pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

Dasar hukum penyampaian SPT melalui *e-Filing* dimulai dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran Pajak secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Saat itu Direktur Jenderal Pajak masih menggunakan Penyedia Jasa Aplikasi. Namun pada tahun 2012, wajib pajak pribadi sudah bisa mengisi *e-Filing* melalui website DJP milik sendiri. Dan pada saat ini penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui sekarang Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik

Konsekuensi dari kondisi tersebut mengharuskan semua pihak terlibat dalam penyelenggaraan negara termasuk masyarakat sebagai wajib pajak. Keterlibatan tersebut merupakan kunci penting bagi negara dalam meningkatkan kontribusi pajak, tindakan tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia yang artinya setiap wajib pajak bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kewajiban pembayaran pajak, pelaporan pajak dan pemberitahuan pajak yang terutang kepada pemerintah

Menurut Nur Hidayah (2015:12) pelayanan yang baik pada sektor perpajakan menjadi tuntutan bagi wajib pajak. Teknologi informasi dan komunikasi ini kemudian diadopsi oleh sektor pemerintah perpajakan untuk memperbaiki kondisi pelayanan dengan membuat suatu inovasi yang diharapkan dapat menanggapi kompleksitas lingkungan dan dinamisasi perubahan lingkungan era

globalisasi, menciptakan sumber-sumber bagi keunggulan dalam memperbaiki pelayanan. Seperti yang diketahui inovasi berupa pengetahuan, teknologi, ICT, pendidikan, sosial dan sebagainya.

Dalam perkembangannya ternyata dalam pengaplikasiannya tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Masih banyak kendala yang dihadapi berasal dari internal maupun eksternal serta masih kurangnya Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini rasio penggunaan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi:

Tabel 1
Rasio Penggunaan Sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

Uraian	2013	2014	2015	2016	2017
SPT Tahunan PPh WPOP	8.934.821	8.812.251	7.700.961	4.853.323	1.677.160
WP yang menggunakan <i>e-filing</i>	21.799	9.850	4.941	2.427	1.619
Rasio penggunaan <i>e-filing</i>	0,24 %	0,11 %	0,06 %	0,05 %	0,09 %

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, 2018

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan *e-Filing* dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 masih sedikit wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja masyarakat yang

menggunakannya. Hal tersebut membuktikan masih belum efektifnya penerapan sistem *e-filing* dalam memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pelaporan SPT tahunan. Hal tersebut tentu disebabkan oleh berbagai faktor. Diantaranya adalah kurangnya persiapan dari pemerintah itu sendiri dalam melaksanakan reformasi tata kelola pemerintahan dalam penerapan *e-government* di bidang perpajakan melalui sistem *e-Filing* ini serta kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam berpartisipasi terhadap penggunaan *e-government*.

Jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tahun ini menurun. Tercatat hingga akhir Desember 2013, sebanyak 11,3 juta wajib pajak yang melaporkan SPT. "Sebagai perbandingan, pada Desember 2017 SPT pajak yang disampaikan sebanyak 11,5 juta," ujar Direktur Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan Pajak Direktorat Jenderal Pajak Pratama Tampan, Tahun ini wajib pajak badan yang melaporkan SPT mencapai 591.570, naik dari tahun lalu yang hanya 578.194. Selain itu pelaporan SPT wajib pajak non karyawan juga naik dari 734.131 tahun lalu menjadi 999.087 tahun ini. Namun pelaporan SPT wajib pajak karyawan justru mengalami penurunan dari 10,22 juta pada 2013 menjadi hanya 9,71 juta pada 2017. Penurunan ini ditengarai karena naiknya batasan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) menjadi Rp 54 juta per tahun. Ini membuat banyak karyawan yang sebelumnya bayar pajak, tahun ini tidak perlu bayar pajak. Meski begitu, ada kabar baiknya. Tahun ini, pelaporan SPT didominasi oleh pelaporan secara online melalui *e-Filing*. Angkanya mencapai 8,78 juta atau 77,8 persen dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan institusi di bawah Kementerian Keuangan yang juga melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi ini diharapkan dapat menciptakan budaya kerja di lingkungan birokrasi lebih transparan, akuntabel, efisien dan profesional. Hal ini berkaitan dengan penggunaan sistem komputer pada lembaga/organisasi pemerintah yang tujuannya untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian, dan pengolahan data. Upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan menggabungkan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan dinamakan *e-government* yang merupakan singkatan dari *electronic government*.

Menurut Indri Agustia (2013:22) dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak, Direktur Jendral Pajak membuat suatu inovasi dalam bidang teknologi dari pembayaran pajak secara manual atau MPNG 1 (Modul Penerimaan Negara Genarasi Satu) yang diatur dalam UU No.28 Tahun 2007 beralih menjadi pelaporan pajak secara elektronik atau *online* yang disebut dengan *e-Filing* MPNG 2. Kebijakan ini dituangkan dalam peraturan Direktur Jendral Pajak No.PER-26/PJ/2014 tentang sistem pelaporan pajak secara elektronik yang

disebut dengan *e-Filing*. Berlandaskan dari peraturan tersebut, maka Kepala Seksi Humas wilayah DJP Riau dan Kepulauan Riau Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru menghimbau agar masyarakat menggunakan sistem pelaporan pajak *online* karena dianggap lebih mudah, cepat, dan aman. Hal lain yang diharapkan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak ialah *e-Filing*. *E-Filing* merupakan salah satu modernisasi di bidang perpajakan yang memberikan kemudahan-kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan sehingga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor kesadaran wajib pajak dan penerapan *e-Filing* diduga mempengaruhi kepatuhan bagi wajib pajak. Namun kenyataannya, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat pada waktu 30 November 2017, realisasi penerimaan pajak telah mencapai Rp 876,975 triliun atau 67,76% dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2017 sebesar Rp 1.294,258 triliun. Tetapi, angka ini lebih tinggi 2,38% dibandingkan periode yang sama di tahun 2016 yang mana total realisasi penerimaan pajak tercatat sebesar Rp 856,572 triliun. Sementara itu, hingga tahun 2017, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan

berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Dalam menyikapi hal tersebut Direktur Jenderal Pajak memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat. Salah satunya adalah mengenai pelaporan SPT tahunan dengan menggunakan sistem *e-Filing*. *e-Filing* merupakan inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) guna memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Proses difusi inovasi merupakan suatu inovasi, yang dikomunikasikan melalui saluran komunikasi tertentu, dalam jangka waktu dan terjadi diantara anggota-anggota suatu sistem sosial, sehingga proses penerapan *e-Filing* merupakan salah satu fenomena difusi inovasi.

Tabel 2
Daftar Total Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebelum dan sesudah menggunakan *e-Filing*

Penerimaan Pajak	Tahun		
	Sebelum		Sesudah
	2015	2016	2017
Target	1.971.63 1.207.00	1.448. 951.24 6.999	987.134.6 63.045
Realisasi	1.971.63 1.207.00	1.424. 166.76 0.355	985.507.2 00.4032
Persentase	98%	94%	74%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, 2018

Total wajib pajak penerimaan pajak dari tahun 2015-2017 mengalami penurunan yang cukup signifikan pada saat itu proses pembayaran pajak masih menggunakan cara manual atau modul Penerimaan Negara Generasi (MPNG)

1 yang di singkat menjadi MPNG 1. Sedangkan pada tahun 2017 realisasi dari target hanya mencapai 74%. Untuk itu penerimaan dana pajak pada tahun 2017 yang sudah menerapkan pembayaran secara elektronik dengan sistematis MPNG 2 dilihat dari persentasenya masih cukup jauh dari target yaitu hanya 74% berbeda dengan tahun 2015-2017 untuk persentase realisasinya tidak terlalu jauh dari target penerimaan.

Menurut Patricia Maulia Bertha Sitomorang (2017:45) layanan *e-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>). *e-Filing* ialah suatu cara penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website DJP (Direktorat Jenderal Pajak) online (<http://djponline.pajak.go.id>) atau website Penyalur SPT Elektronik. *e-Filing* merupakan modernisasi yang menggunakan Teknologi Informasi dalam bidang perpajakan. Dengan hadirnya *e-Filing* juga diharapkan wajib pajak tidak hanya meningkatkan kesadaran saja, tetapi juga mendorong kepatuhan dalam membayar pajak.

Masyarakat yang belum mengetahui dan mengerti dengan teknologi menganggap bahwa pembayaran pajak dengan sistem ini malah menjadi lebih rumit, sedangkan bagi mereka yang mengerti malah menuntut kemudahan dalam pelaksanaan pembayaran pajak. Pada kenyataan proses dalam pembayaran pajak untuk melakukan kewajiban membayar pajak melalui sistem *e-Filing* ini tidak semudah yang dibayangkan

Rumusan Masalah

1. Mengapa terjadi penurunan realisasi penerima Pajak sesudah menggunakan sistem *e-Filing*?
2. Upaya apa saja yang dilakukan Kantor Pelayanan pajak Pratama dalam meningkatkan minat masyarakat dalam penggunaan sistem *e-Filing*?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

- a. Mendeskripsikan ketersediaan Infrastruktur dan SDM Kantor Pelayanan Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*.
- b. Mendeskripsikan kemampuan dan daya tanggap kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Pekanbaru

KERANGKA TEORI

a. Reformasi Birokrasi

Menurut Agus Dwiyanto (2010:16) Reformasi Birokrasi yang selama ini telah banyak dibahas dalam berbagai literature administrasi publik menggambarkan perubahan paradigma sekaligus perubahan struktur organisasi, manajemen, kebijakan, pola pikir dan budaya kerja SDM, yang diarahkan untuk menghemat anggaran negara, memperbaiki kualitas pelayanan publik dan mendorong mekanisme kerja pemerintah yang lebih efisien dan efektif.

Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat

efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

- b. Kualitas layanan
Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik..
- c. Responsivitas
adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program dalam pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implicit.
- e. Akuntabilitas
konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut sinambela (2006:4) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan keputusan pelanggan.

Penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan panduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi.

c. Azas-azas Pelayanan Publik

Menurut Tjandra (2005:11) azas dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip, jiwa atau cita-cita. Azas adalah suatu dalil umum yang di nyatakan dalam istilah umum dengan tiak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Azas juga dapat diartikan sebagai pengertian-pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berfikir tentang sesuatu. Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik diantaranya adalah:

1. Transaparan
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang
3. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. PartisipatifMendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab.
Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim (2011:40) Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan pokok, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditemukan pada saat terjadinya pemebrian pelayanan publik tersebut.

Menurut Levine (2008:144) untuk menilai kualitas pelayanan public itu sendiri, terdapat sejumlah indicator yang dapat digunakan. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Responsive* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntunan pengguna layanan.
2. *Responsibility* / tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan

3. *Accountability*akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Di dalam penelitian ini dilakukan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan di Jalan Ring Road Arengka II (Jalan SM Amin). Alasan peneliti menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sebagai fokus penelitian karena KPP Pratama Pekanbaru Tampan melayani pembayaran pajak secara elektronik untuk 5 (lima) kecamatan, yang mana di 5 (lima) kecamatan tersebut dilihat secara kasat mata rata-rata penduduknya produktif, peneliti menganggap bahwa hal tersebut menjelaskan bahwa banyak wajib Pajak (WP) yang terdaftar di KPP Pratama Tampan sehingga mempengaruhi penerimaan dana pajak dan penggunaan WP terhadap sistem *e-Filing*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penurunan Realisasi Penerimaan Pajak Sesudah Menggunakan Sistem *e-Filing*.

Reformasi birokrasi di bidang perpajakan dengan menerapkan *electronic government* dimaksudkan untuk mengetahui serta mendeskripsikan pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan perpajakan dengan menggunakan

electronic government yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam pengurusan pajaknya khususnya dalam penggunaan *Electronic Filing (e-Filing)*. Selain itu juga menganalisis kendala-kendala yang ada dalam proses penerapan *electronic government* dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik menggunakan *e-Filing*. *Electronic government* ini dimaksudkan untuk mendukung menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memberikan kemudahan bagi pemerintah maupun masyarakat secara elektronik dalam upaya mendukung reformasi birokrasi khususnya dalam bidang perpajakan. Dasar Hukum penyampaian SPT melalui *e-Filing* peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-03/PJ/2015 Tentang surat pemberitahuan secara elektronik (*E-filling*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Salah satunya dengan melakukan reformasi birokrasi dalam pelayanan perpajakan. Pengelolaan penerimaan pajak yang dilakukan melalui reformasi birokrasi mencakup kebijakan dan administrasi pemerintah melaksanakan reformasi birokrasi adalah memberikan suatu pelayanan lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit, sehingga wajib pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan secara sistem *e-Filling*.

1. Infrastruktur Telekomunikasi

Perkembangan infrastruktur telekomunikasi sangatlah penting, bahkan bisa dikatakan bahwa infrastruktur komunikasi wajib dimiliki oleh masing-masing negara jika negara itu menjadi negara

yang semakin mengikuti perkembangan zaman. Hal ini dimungkinkan dengan suatu inovasi informasi baru dan komunikasi teknologi yang semakin terintegrasi ke dalam infrastruktur komunikasi global yang diprivatisasi karena industri satelit menyebabkan tumbuhnya teknologi global masa kini.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa wajib pajak masih kurang memahami tata cara menggunakan sistem online *E-filling* tersebut, mereka beranggapan dengan menggunakan sistem tersebut menjadi lebih rumit dan berbelit-belit sementara tidak dibayangkan wajib pajak malah dengan menggunakan sistem online *e-Filling* tersebut membuat mereka mudah melaporkan SPT Tahunan mereka menjadi lebih cepat dan mudah. Dengan menggunakan sistem online *e-Filling*, mereka tidak harus menggunakan manual atau membawa dokumen-dokumen yang sangat banyak.

2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI

E-government adalah suatu bentuk sistem baru yang mampu membantu pemerintah dalam hal transparansi informasi serta layanan masyarakat secara online. Dalam pengertian lainnya yaitu sebuah bentuk atau model sistem pemerintah yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital atau komputer yang berbasis teknologi informasi. *E-government* ditujukan untuk digunakan untuk agen teknologi pemerintah (seperti *Wide Area Network*, *internet*, dan *penggunaan computer di alat komunikasi*).

Hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa masyarakat wajib pajak yang gagap teknologi berasumsi bahwa mereka yang kurang memahami penggunaan teknologi dan wajib pajak lebih memilih melaporkan pajak mereka dengan sistem manual, walaupun membawa berkas *hard copy* mereka. Jika mereka lebih memahami penggunaan teknologi, mereka bisa melaporkan pajak tahunan dengan menggunakan *gadget* mereka dan mudah mengaksesnya kapan pun dan dimana pun mereka mau, tetapi mereka lebih manual karena ketidakpahaman mereka akan penggunaan teknologi internet.

Upaya Apa Saja Yang Dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Meningkatkan Pelaporan Pajak Dalam Penggunaan Sistem *E-filling*

Upaya yang dilakukan kantor pelayanan pajak pratama dalam meningkatkan minat masyarakat itu sendiri pada hakekatnya adalah memberikan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat terutama masyarakat wajib pajak dalam penggunaan sistem online ini yaitu perwujudan kewajiban dalam instansi kantor memberikan suatu motivasi atau masukan dalam penggunaan sistem itu sendiri supaya masyarakat memahami bagaimana cara dan proses dalam bentuk pelayanan supaya masyarakat wajib pajak itu sendiri menggunakan sistem tersebut.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi baik institusi maupun perusahaan, pada hakikatnya sumber daya manusia berupa manusia yang diperkerjakan disebuah

organisasi sebagai penggerak pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara menyimpulkan bahwa di Kantor Pajak Pratama Tampan Pekanbaru selalu berusaha untuk cepat merespon berbagai keluhan dari masyarakat apalagi keluhan itu bersifat mendesak dan sangat penting yang mengharuskan tindakan cepat seperti terjadinya keributan lainnya. Jadi solusi yang dihadirkan pegawai Kantor Pajak Pratama Tampan Pekanbaru dalam hal pemberian respon adalah bagaimana mempersingkat sistem prosedur pelayanannya serta langsung turun kelapangan untuk memantau permasalahan yang terjadi yang kemudian akan langsung ditindak, selain itu open rekrutmen petugas juga menjadi salah satu faktor penentu dalam meningkatkan keterampilan daya tanggap petugas yang baik

2. Optimalisasi Penyediaan Dana dan Anggaran

Dukungan dana dan anggaran yang memadai sangat dibutuhkan memiliki untuk mendukung semua aktivitas di suatu instansi. Begitu juga dengan meningkatkan dan mendukung kapabilitas reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan-pelayanan yang ada khususnya pelayanan di kantor pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan juga membutuhkan keuangan yang tidak sedikit untuk penyelenggaraan pelayanan tersebut. Keuangan dibutuhkan untuk sebagai operasional setiap pegawai di kantor pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan untuk memberikan suatu bentuk

pelayanan yang responsibilitas serta sigap dan siap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Peningkatan Kepatuhan Hukum

Pelaksanaan pelayanan suatu birokrasi mempunyai kewajiban yang sesuai dengan aturan atau hukum yang berlaku. Sanksi dan pidana akan diberikan apabila ada pelanggaran yang dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan. Dengan memiliki perangkat hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan tersebut akan bersifat sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan dan berkeadilan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Organisasi dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatur tentang komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) salah satunya tentang dasar hukum.

Menurut Bapak Haposan selaku badan pemeriksaan di Kantor Pajak Pratama Tampan Pekanbaru Tampan, dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat selalu berpedoman kepada dasar hukum. Dasar hukum tersebut berupa Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah. Peraturan Menteri, dengan di terapkan peraturan tersebut maka bidang pelayanan di Kantor Pajak Pratama Pekanbaru Tampan sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dan berjalan dengan baik

4. Perubahan Pradigma Pelayanan

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik dalam pemerintah, kebijakan pemerintah tidaklah hanya berisi pemikiran dari aktor pejabat

pemerintah, tetapi juga harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, dalam kebijakan umum mencakup apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik dan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Kebutuhan lokal dan tuntutan ini membutuhkan pemenuhan dan penyelesaian, sehingga timbul upaya untuk mengubah atau memperbaharui ataupun menciptakan kebijakan baru. Pelayanan publik juga identik dengan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan bentuk pelayanan. Oleh karenanya sebuah kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa di Kantor Pajak Pratama Tampan Pekanbaru sudah melakukan sebuah bentuk pelayanan yang baik dan sesuai kinerja mereka dan membuat repon masyarakat wajib pajak menerima dengan baik, walaupun masyarakat wajib pajak mengatakan di kantor pelayanan pajak yang kekurangan pegawai mereka sudah memberikan bentuk pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat wajib pajak dan wajib pajak memberikan respon baik terhadap pegawai pelayanan pajak tersebut. Masyarakat wajib pajak berharap bahwa di kantor pelayanan pajak supaya di tambah lagi pegawai agar ketika masyarakat wajib pajak yang makin banyak kurang mengerti penggunaan teknologi bahwa pegawai pelayanan pajak siap untuk memberikan pelayanannya kepada masyarakat tersebut.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Pelayanan Pajak *Electronic E-filling System* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaporan Pajak dengan turunnya realisasi terhadap pelaporan Pajak dengan menggunakan *Electronic E-filling System* ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Teknologi dan informasi mengakibatkan turusnya realisasi pelaporan pajak terhadap wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka, mereka yang gagap teknologi dengan menggunakan sistem tersebut lebih rumit dalam melaporkan pajak mereka serta mereka masih menggunakan sistem manual dalam pelaporan pajak mereka, jika mereka memahami sistem pelaporan pajak menggunakan *e-Filling System* maka mereka mempermudah mengakses pelaporan pajak mereka dan di mana saja untuk melaporkan pajak mereka serta tidak berbondong-bondong pergi ke kantor pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.
2. Faktor tingkat persiapan Kantor Pelayanan Pajak pratama Pekanbaru Tampan dalam meningkatkan pelaporan pajak dalam penggunaan Sistem *E-filling*.
 - a) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah

Keadaan di KPP Pratama jumlah pegawainya masih minim atau masih dikatakan sedikit sehingga member pendamping tidak bisa difokuskan satu saja sementara wajib pajak masih memerlukan pendamping dalam melaksanakan pelaporan pajak mereka.

b) Ketersediaan Dana dan Anggaran

Dana yang digunakan untuk KPP Untuk alokasi meningkatkan kinerja pegawai KPP serta prasarana di gunakan oleh dana APBN atau dana kantor wilayah untuk kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak untuk meningkatkan minat masyarakat wajib pajak dalam pelaporan pajak mereka.

c) Perangkat Hukum

Kantor Pelayanan Pajak sudah menerapkan sistem hukum sesuai dengan UUD 1945, serta peraturan daerah dan sudah sesuai peraturan yang telah ditetapkan dan berjalan dengan baik.

d) Perubahan Paradigma

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru sudah melakukan sebuah bentuk pelayanan yang baik dan sesuai kinerja mereka dan membuat repon masyarakat wajib pajak menerima dengan baik, walaupun masyarakat wajib pajak mengatakan di kantor pelayanan pajak yang kekurangan pegawai mereka sudah memberikan bentuk pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat wajib pajak dan wajib pajak memberikan respon baik terhadap pegawai pelayanan pajak tersebut. Masyarakat wajib pajak berharap bahwa di kantor pelayanan pajak supaya di tambah lagi pegawai agar ketika masyarakat wajib pajak yang makin banyak kurang mengerti penggunaan teknologi bahwa pegawai pelayanan pajak siap untuk memberikan pelayanannya kepada masyarakat terutama masyarakat wajib pajak yang ingin melaporkan pajaknya

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis ingin memberikan saran :

1. Diharapkan kepada pihak pegawai KPP Pratama Tampan untuk dapat memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat wajib pajak yang kurang mengerti teknologi agar mereka memahami pelaporan pajak mereka dengan menggunakan system *e-Filling* agar mempermudah wajib pajak melaporkan SPT tahunan mereka supaya mereka tidak menghabiskan waktu untuk terjadi antrian ke kantor pelayanan Pajak. Sebaiknya kepada wajib pajak juga diharapkan untuk memiliki kemauan dalam mempelajari pelaporan wajib pajak mereka dengan sistem online tersebut agar tidak lagi menciptakan suasana antri di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan karena sudah memiliki sarana sendiri seperti *smartphone* dan lebih mudah dan dimana saja untuk melaporkan SPT tahunan mereka.
2. Diharapkan Kepada KPP Prtama Pekanbaru Tampan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mengenai pentingnya pelaporan pajak mereka dan menggunakan sarana pribadi mereka agar tidak lagi terjadi antrian serta mengajak masyarakat wajib pajak untuk proaktif dan mau belajar mengenai sesuatu yang baru berkaitan peningkatan realisasi penggunaan pajak dengan menggunakan *Electronic e-Filling System* kepada wajib pajak dalam pelaporan pajak mereka tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Pendidikan Kualitatif*

- dalam *Berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: Rajawali Press
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Eko, Indrajit Richardus. 2006. *E-Government in Action; Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai Negara*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya)*. Yogyakarta: Gava media
- Indrijit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Manurung, Prajino Tjiptoherijanto Mandala. 2010, *Pradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Prasejo, Eko. 2016. *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: PT Nusantara Lestari Cerialpratama
- Ratminto. 2005. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Rafika Aditama
- Setiady, Usman, Husaini & Akbar Prunomo. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sibagyo, P. Joko. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Inovasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suryabrata, Sumdai. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Thoha, Miftah. 2002. *Presepektif prilaku Birokrasi*, Jakarta : Pt. Raja Grafindo Persada

Tjandra, 2005.*Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Pembaharuan

Peraturan perundang-undangan

UU No. 28 Tahun 2007 Tentang “Tata Cara Pembayaran Pajak Manual”
Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang “ Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” adalah Wajib Pajak

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 05/PJ./2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing)

Jurnal

Ayu AdityaOktavya. 2015. Penerapan (*Electronic Government*) *E-Government* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. Vol. 3 No.3, hal: 1438

Sofia Mardika dan Meirinawati Ulfa.2014. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan

Electronic Filing System di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara. Vol. 2 No.1, Hlm:2

Suwandoko. 2014. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam rangka meningkatkan penerimaan Pajak Jawa Tengah, Vol.2 No1, Hlm 12

Skripsi

Indri Agustia.2013. Inovasi Pelayanan pajak secara elektronik (e-billing). Jurusan Administrasi Publik Universitas Riau

Refrensi Lainnya

<http://www.pajak.go.id/content/article/realisasi-penerimaan-pajak-30-november-2017>, dikases tanggal 25 Oktober 2018

<http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>, di akses tgl: 25 Oktober pukul: 9:20