

Implementasi Program E-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Batam Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas E-Government

¹Suryani Barimbing, ²Etika Khairina

^{1,2} Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam
email: suryanibarimbing8@gmail.com

Correspondence : suryanibarimbing8@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima Redaksi: 01 Juni 2023

Revisi Akhir: 15 Juli 2023

Diterbitkan Online: 20 Agustus 2023

KEYWORDS

E-Filing, E-Government, Implementation Policy

HP:-

EMAIL: suryanibarimbing8@gmail.com

A B S T R A C T

The Directorate General of Taxes carried out an initiative to improve e-Government standards, and KPP Pratama Batam implemented SPT reporting via electronic filing. The implementation of the e-filing program is felt to be less effective, as can be seen from the number of taxpayers who prefer to come directly to the tax office rather than contacting them via email or WhatsApp. This shows that the guiding principles of e-Government have not been implemented properly. The aim of this research is to look at the implementation of the E-Filing Program at the Batam Pratama Tax Service Office as part of efforts to improve the quality of e-Government and identify the driving and inhibiting factors. This research uses a qualitative methodology with a descriptive strategy. Based on the research findings, KPP Pratama Batam has successfully implemented the E-Filing program in an effort to improve the quality of e-Government. However, problems such as cash shortages, poor communication, and lack of attitude (or disposition) persist. It is hoped that the challenges of implementing the e-filing program can be resolved soon so that it can run smoothly and efficiently.

Keywords: E-Filing, E-Government, Implementation Policy

A B S T R A K

Direktorat Jenderal Pajak membuat inisiatif peningkatan standar e-government, dan KPP Pratama Batam Selatan menerapkan pelaporan SPT melalui pemberkasan elektronik. Pelaksanaan program e-filing dirasa kurang efektif, terlihat dari banyaknya wajib pajak yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pajak dibandingkan menghubungi mereka melalui email atau WhatsApp. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip panduan e-government belum diterapkan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan Program E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Selatan Batam sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas e-government serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan deskriptif strategis. Berdasarkan temuan studi tersebut, KPP Pratama Batam Selatan berhasil melaksanakan program E-Filing dalam upaya meningkatkan kualitas e-government. Namun, masalah seperti kekurangan uang tunai, komunikasi yang buruk, dan kurangnya sikap (atau disposisi) tetap ada.

Kata Kunci : E-Filing, E-government, Implementasi Kebijakan.



Pendahuluan

Di Indonesia, perpajakan merupakan salah satu dari tiga sumber pendanaan negara. Pajak penghasilan yang dikenakan kepada wajib pajak untuk satu tahun pajak. Menurut Kementerian Keuangan, pajak merupakan penyumbang terbesar penerimaan negara dari tahun 2013 hingga 2018. Perpajakan merupakan sumber utama penerimaan fiskal nasional dalam APBN 2018, yaitu sebesar 85,4% dari total penerimaan. Penerimaan pajak semakin banyak digunakan untuk mendanai pemerintah. Hal ini terjadi sebagai akibat dari resesi ekonomi bangsa (Utomo, Titisari, & Wijayanti, 2020).

Pendapatan daerah dari pajak dan retribusi merupakan sumber pendanaan penting untuk pengembangan dan pengelolaan pemerintah daerah, dan sangat penting untuk pengembangan strategi pengelolaan keuangan daerah. Secara umum pendapatan daerah tidak terpengaruh oleh kesulitan PAD daerah. Karena sumber daya seperti minyak dan gas tidak dapat diperbarui, mereka pada akhirnya akan habis. Sementara itu, sistem perpajakan dapat diubah untuk mencerminkan perubahan lingkungan ekonomi dan sosial (Idly, 2020).

Akibatnya, pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian dan pembangunan negara. Pemerintah menyadari bahwa jika pajak dikelola dengan baik, mereka pada akhirnya akan memasok sumber pendapatan lain bagi negara. Karena diperlukan upaya maksimal untuk mencapai target yang telah ditetapkan, pemerintah menggunakan konsep-konsep baru untuk meningkatkan dan mengintensifkan perolehan pendapatan.

(Utomo, Titisari, & Wijayanti, 2019). Perluasan sedang diusulkan untuk memperluas jumlah wajib pajak saat ini. Untuk meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, diperlukan pengembangan baru dalam pemberian layanan yang meningkatkan kualitas kantor pajak *E-Government*. Untuk mendongkrak level KPP *E-Government* dan meningkatkan jumlah wajib pajak aktif, diperlukan perkembangan baru dalam kemudahan pelayanan. berbagai terobosan dalam berbagai bidang kehidupan manusia telah muncul selama era globalisasi saat ini.

Pesatnya peningkatan inovasi teknis dari tahun ke tahun merupakan gambaran yang sangat nyata dan mencengangkan. Tugas pengarsipan menjadi lebih mudah dilakukan sebagai hasil dari peningkatan teknologi baru-baru ini, terutama dalam bidang elektronik. Terbentuknya arsip elektronik merupakan salah satu hasil kemajuan teknologi dalam industri pengarsipan, khususnya munculnya teknologi baru dalam proses pengarsipan. Tentu saja, manfaat utama dari arsip elektronik adalah lebih bernilai dan tidak terlalu merusak (Alfiana & Prathama, 2022)

Pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, atas persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sejalan dengan ketentuan umum. asas-asas tata pemerintahan yang baik dan korporasi, serta melindungi setiap warga negara dan warga

negara dari ancaman penguasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Harahap, 2021). Pada tahun 2004, pemerintah meluncurkan platform online baru untuk memudahkan pembayar pajak untuk melaporkan SPT.

Program ini diharapkan dapat membantu petugas pajak meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sekaligus memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Sistem tersebut sekarang dikenal dengan nama *E-Filing*, atau *Electronic Filing System*. E-Filing memungkinkan Direktorat Jenderal Pajak menerima surat pemberitahuan elektronik (SPT). Dirjen Pajak tetap menggunakan pihak ketiga pada awal implementasi e-filing, dan pembayaran dilakukan kepada pihak ketiga tersebut. Pada tahun 2011, Ditjen Pajak akhirnya membentuk sistemnya sendiri. Perubahan ini menipu karena berpotensi mengurangi pengeluaran pemerintah (Alawiyah, Safuan, & Alhabshy, 2022).

Menurut kategorisasinya, inisiatif ini telah berjalan di Kota Batam sejak 2016. Semua wajib pajak harus menggunakan sistem pengarsipan elektronik ini untuk melaporkan pajak tahunannya. Tabel di bawah ini memuat data Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2021.

Tabel 1.1 Data Penerimaan Pph Pasal 21 Tahun 2015-2021

No.	Tahun
Penerimaan PPH Pasal 21	
1.	2015
166,654,690,095	
2.	2016
161,965,404,361	
3.	2017
167,338,350,849	
4.	2018
212,341,258,945	
5.	2019
310,922,912,477	
6.	2020
278,901,963,645	

7. 2021
229,896,021,673

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan 2015-2021)

Menurut data yang dikumpulkan peneliti, besaran Penerimaan Pajak Pasal 21 bagi wajib pajak badan dan orang pribadi tahun 2015-2021 bervariasi setiap tahunnya. Namun, dari tahun 2015 hingga 2021, pendaftaran wajib pajak tahunan mengalami pertumbuhan.

Tabel 1.2 Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Batam Selatan Tahun 2015-2021

No.	Tahun	
	Badan	Orang Pribadi
1.		2015
18,039	222,343	
2.		2016
19,751	257,789	
3.		2017
21,307	268,982	
4.		2018
22,676	283,327	
5.		2019
24,111	295,043	
6.		2020
27,652	346,894	7
7.		2021
28,212	353,613	

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam)

Menurut portal berita resmi tribun, Kanwil Batam menggelar sosialisasi program sistem e-filing pajak di Asrama Haji pada 19 Maret 2015. Muhammad Rudi, Wali Kota Batam saat itu, mengusulkan agar pengajuan secara elektronik, umumnya dikenal dengan e-filing, digunakan untuk memudahkan bendahara di setiap SKPD dan sekolah untuk melaporkan dan memotong pajak agar menjadi wajib pajak.

Sekarang mudah untuk mencatat SPT atau SPT melalui *E-Filing*. Namun hingga 31 Maret 2022, 4% dari total 11.463.802 laporan masih diproses melalui sistem sebelumnya, terutama melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Banyak masalah, seperti lupa nomor

identitas elektronik atau *Electronic Filing Identification* (EFIN), yang membuat pelaporan SPT online menjadi sulit. Hal itu ditunjukkan dengan meningkatnya kunjungan ke sejumlah KPP oleh Wajib Pajak (WP) orang pribadi selama seminggu sebelumnya. Dalam hal daftar wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan laporan SPT secara online.

Tabel 1.3 Daftar Lapor SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E Filing 2015-2021

No. Orang Pribadi	Tahun
1. 55,311	2015
2. 55,736	2016
3. 50,563	2017
4. 52,502	2018
5. 50,531	2019
6. 52,832	2020
7. 59,477	2021

(Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam, 2021)

Berdasarkan tabel di atas yang diperoleh peneliti dari KPP Pratama Batam Selatan, jumlah wajib pajak yang mengajukan SPT setiap tahunnya tidak tetap. Hal ini dapat dilihat dari penurunan di tahun 2017, peningkatan di tahun 2018, dan penurunan yang sangat besar di tahun 2019. Namun, terus meningkat secara signifikan selama tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi sudah mulai menerima dan memahami perubahan pelaporan SPT.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, terutama dengan memberikan kemudahan bagi pegawai sektor pajak untuk menyampaikan laporan. *E-filing* dikatakan lebih berhasil karena

semua data dari tahun sebelumnya masih bisa diperiksa dan dikoreksi sehingga memudahkan pekerjaan bendahara. Menurut Jefridin, jumlah instansi yang menyampaikan SPT ke Pemko Batam dan sekolah meliputi 16 kecamatan, 6 kecamatan, dan 17 SKPD.

Meskipun hasilnya relatif menggembirakan, beberapa wajib pajak tetap datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPT-nya. Portal berita resmi menegaskan hal itu, dan menjadi tugas DJP untuk terus mengevaluasi program e-filing ini meski berjalannya waktu. Kajian “Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan” sedang dilakukan oleh para peneliti yang tertarik untuk mempelajari lebih dalam tentang permasalahan yang diangkat diatas.

Banyak Studi Berurusan Dengan Implementasi Program *E-Filing* Di Kantor Pelayanan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas E-Government. Menurut kajian Sri Haryaningsih, Juniwati Tahun 2021 Implementasi Program *Electronic Filing (E-Filing)* Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. Implementasi program *E-Filling* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Pontianak provinsi Kalimantan Barat pada dasarnya belum berlangsung secara maksimal.

Hal ini disebabkan pasokan sumber daya yang masih kurang optimal dan kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang kurang mendukung. Hal ini menjadikan kepatuhan pajak penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Kualitas sumber daya fisik khususnya Internet yang disediakan oleh KPP Pratama Kota Pontianak diharapkan dapat lebih ditingkatkan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program pembayaran pajak elektronik ini pada saat membayar pajak penghasilan tahunan. Pengembalian dana

kepada wajib pajak orang pribadi, lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Kami berharap seluruh wajib pajak sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak dan wajib menyampaikan SPT Tahunan untuk mendukung program pemerintah ini. Dan program *E-Filing* ini juga diharapkan dapat memudahkan WPOP dalam menyampaikan SPT tahunannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Haryaningsih & Juniwati, 2021).

Aplikasi *E-Filing* merupakan inovasi yang diciptakan untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara elektronik. Memang, pengarsipan elektronik memiliki ciri-ciri yang relatif menguntungkan, yaitu memberikan kemudahan, menghemat waktu karena dapat diakses kapan saja, mudah digunakan dan dapat diakses di mana saja, di mana saja, selama terkoneksi dengan internet.

Kompatibilitas, khususnya pengarsipan elektronik, sangat menjawab kebutuhan wajib pajak dalam mengakses pendataan SPT tahunan. Selain itu, karena sifatnya yang kompleks, sebagian wajib pajak yang buta teknologi menilai penggunaan sistem deklarasi elektronik masih cukup rumit dan sulit dipahami dibandingkan dengan pemrosesan langsung di KPP.

Ciri-ciri portabilitas juga terlihat pada inovasi pengarsipan elektronik: mereka yang awalnya kesulitan mengumpulkan data karena perkembangan teknologi lambat laun dapat mengadopsi inovasi pengarsipan elektronik. Semakin lama suatu inovasi diperkenalkan dan diuji oleh masyarakat, maka tingkat adopsi teknologi akan semakin tinggi. Kenyataannya masyarakat mudah dan melihat fungsi dari inovasi pengarsipan elektronik.

Melalui *E-Filing*, Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajibannya yaitu menyampaikan SPT Tahunan dengan mudah, sederhana, cepat dan efektif. Pengarsipan elektronik dapat mendukung kepatuhan wajib pajak secara sukarela melalui layanan inovatif dan prosedur yang disederhanakan sehingga membuat hidup lebih mudah bagi wajib pajak.

Wajib Pajak dapat memperoleh bantuan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai bentuk kepatuhan (Riksfardini, Sagara, Firmanto, & Handayani, 2023)

Adanya layanan SPT elektronik akan sangat bermanfaat khususnya bagi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya, banyak wajib pajak yang mengeluhkan jauhnya jarak yang harus ditempuh jika harus ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, karena lokasinya adalah KPP Pratama Majalaya. di kota bandung sedangkan wilayah kerjanya di kabupaten bandung.

KPP Pratama Majalaya menangani urusan perpajakan bagi wajib pajak di wilayah Kecamatan Majalaya, Bojongsoang, Cimenyan, Ibum, Solokan Jeruk, Cileunyi, Cilengkrang, Cikancung, Cicalengka, Rancaekek, Kertasari, Paseh, Pacet, Ciparay dan Nagreg. Jarak terdekat antara lokasi Wajib Pajak dengan KPP Pratama Majalaya adalah 1 jam (bagi Wajib Pajak yang berdomisili di wilayah kecamatan Bojong Soang), sedangkan jarak terjauh antara lokasi Wajib Pajak dengan KPP Pratama Majalaya adalah 3 jam (bagi Wajib Pajak yang berdomisili di Kertasari wilayah distrik) (Lestari, 2018).

Kajian Teori

Kebijakan publik merupakan konsekuensi dari upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah kemasyarakatan yang berkembang, yang dilakukan oleh aktor-aktor politik yang memiliki hubungan yang mapan dan terjadi secara teratur. Akibatnya, implementasi kebijakan adalah proses menggunakan suatu program untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan agar berhasil melaksanakan suatu kebijakan. Mengikuti perumusan kebijakan, serangkaian tindakan dikenal sebagai implementasi atau penegakan kebijakan. Kebijakan tidak lebih dari mimpi publik atau rencana yang terekam dengan baik jika tidak diterapkan (Tasya, 2022)

a. Indikator Kebijakan

Dalam matriks Metland, empat hak atau indikasi harus dipenuhi secara teori agar implementasi kebijakan berhasil:

1. Keandalan Kebijakan, sejauh mana komponen kebijakan mengatasi masalah yang ada.
 2. Implementasi Kebijakan Implementasi yang benar membutuhkan lebih dari sekedar pemerintah. Tiga institusi yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan kebijakan meliputi pemerintah, kemitraan publik-swasta, dan pelaksanaan program privatisasi.
 3. Ketepatan Penargetan: Ini mengacu pada apakah intervensi mencapai tujuan yang dimaksudkan, jika target berada dalam keadaan yang dapat diintervensi, apakah kebijakan baru sedang diterapkan atau kebijakan yang sudah ada sedang direncanakan.
 4. *Dependability in the Environment* Donald J. Calista menyebut ini sebagai variabel endogen, dengan pengaturan otoritatif yang berkaitan dengan efek sumber hukum dari kebijakan dan komposisi jaringan yang berkaitan dengan komposisi jaringan berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat . Sementara lingkungan adalah komponen eksternal yang memengaruhi hal-hal seperti opini publik, persepsi publik terhadap kebijakan, dan bagaimana kebijakan tersebut diterapkan, lingkungan juga merupakan sumber konflik internal.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.
1. Agar dapat dijelaskan, suatu kebijakan harus dipindahkan dari tataran teoretis ke tataran praktis. Ketika menerapkan suatu kebijakan, dua subjek dipertimbangkan: kebutuhan yang harus dipenuhi agar kebijakan berhasil, dan masalah yang

harus diatasi. Edward mengidentifikasi karakteristik yang memengaruhi seberapa sukses suatu kebijakan dijalankan untuk mengatasi dua pertanyaan ini.

2. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk implementasi kebijakan program karena meningkatkan kemungkinan implementasi kebijakan yang berhasil. Sumber daya Ini merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh pembuat kebijakan dan pelaksana karena membutuhkan sumber daya manusia, seperti tingkat pendidikan, dan dana untuk melaksanakan program kebijakan. Ini adalah aspek yang sama pentingnya dengan komunikasi.
3. Sikap (*disposition*) Disposisi (*attitude*) pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan juga menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan karena bagaimanapun efektifnya komunikasi atau seberapa tinggi kualitas pegawainya, masalah pasti akan muncul jika tindakan atau sikap pelaksana tidak menginspirasi keberhasilan program.
4. Struktur Organisasi Pelaksana memahami apa yang harus dilakukan, bagaimana menyelesaikannya, dan termotivasi untuk melakukannya; namun, karena efektivitas struktur birokrasi saat ini, implementasi mungkin gagal karena kurangnya sumber daya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pemanfaatan *E-Government* dalam modernisasi perpajakan melalui e-Filing dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan

metodologis. Dampak kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan harus dievaluasi. Penulis menggunakan sumber data dalam bagian ini.

Berikut adalah sumber informasi yang digunakan dalam artikel ini: Data sekunder adalah pengetahuan yang sudah ada sebelumnya yang peneliti dapat peroleh melalui membaca, menonton, atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari sumber yang telah digunakan oleh akademisi lain untuk mempelajari data tersebut. Sumber data sekunder bagi peneliti meliputi website resmi KPP Pratama Batam Selatan, dokumen terkait dari KPP Pratama Batam Selatan, dan berbagai publikasi terkait.

Hasil Dan Pembahasan

Kantor Pelayanan Pajak Batam berubah nama menjadi KPP Pratama Batam pada tahun 2008 sebagai tanggapan atas seruan modernisasi kantor pajak dan reformasi birokrasi, dan masih berlokasi di Jalan Kuda Laut No. 1 di Batu Ampar, Kota Batam. Sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-31/PJ/2015 tentang Pelaksanaan Organisasi, Tata Kerja, dan Awal mula beroperasinya instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan KEP-134/PJ/2015. KPP Pratama Batam dipecah menjadi dua organisasi pada 5 Oktober 2015: KPP Pratama Batam Utara dan KPP Pratama Batam Selatan. KPP Pratama Batam Selatan yang sebelumnya berada di Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau, menjadi KPP pada 5 Oktober 2018, dan saat ini berada di wilayah operasional Kanwil DJP Kepulauan Riau. (WARDANI, 2022) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang biasa dikenal dengan STO (Kantor Pelayanan Pajak Kecil) merupakan KPP dengan lokasi terbanyak dan pelayanan jumlah wajib pajak terbesar di Indonesia. bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan visi organisasi untuk mencapai tujuan.

KPP Pratama Batam Selatan mengimplementasikan program e-filing dalam

upaya meningkatkan kualitas e-governme *E-Government*. Indikator kebijakan "empat kanan" Metland digunakan dalam penelitian ini: akurasi kebijakan, akurasi implementasi, akurasi target, dan akurasi lingkungan. Tujuan keempat, menurut Matland, adalah sebagai berikut:

1) Keandalan Kebijakan Masyarakat perlu disadarkan bahwa prosedur pelaporan SPT tahun ini lebih mudah berkat upaya sosialisasi KPP Pratama Batam Selatan. Untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang mematuhi kewajibannya, sosialisasi program e-filing ini direncanakan secara tegas agar wajib pajak kedepannya tidak hanya mengetahui keberadaan program tersebut tetapi juga terlibat dalam implementasinya. kewajiban.

Kantor Pajak akan lebih berhasil melayani masyarakat, khususnya wajib pajak, dengan strategi ini. Dengan demikian, jelas dari temuan wawancara bahwa kebijakan program *E-filing* peneliti sedang diikuti, yang cukup dapat diterima mengingat ada solusi untuk tantangan umum yang dihadapi saat menyampaikan pengembalian pajak. Upaya sosialisasi juga sangat bermanfaat, namun perlu evaluasi lebih lanjut dari instansi atau pemerintah pusat untuk mengajak masyarakat khususnya wajib pajak untuk ikut menjaga keadilan yaitu dengan melaporkan SPT. Selain itu, persiapannya terbilang matang.

2) Ketepatan Eksekusi KPP Pratama Batam Selatan bertanggung jawab untuk memastikan implementasi dilakukan dengan benar. Menurut temuan wawancara dengan peneliti, kendala utama dalam pelaksanaan program EFIN adalah ketidaksiapan wajib pajak untuk menyimpan nomor EFN, akses website yang buruk, kebingungan atas pedoman website online, dan umpan balik negatif. Inilah konteks bagi wajib pajak yang memilih untuk menyampaikan masalah pelaporan SPT langsung ke kantor pajak.

3) Ketepatan Target Dalam wawancara yang dilakukan peneliti, instansi yang diwakili oleh Kepala Seksi Pelayanan menyatakan bahwa program *E-Filing* ini memiliki target

tahunan; Namun pada kenyataannya, program ini belum mencapai target karena berbagai faktor seperti cuaca yang mempengaruhi kualitas jaringan internet, rendahnya kesadaran masyarakat, khususnya wajib pajak yang harus melapor pajak dalam waktu lama sebelum batas waktu pelaporan, yaitu 31 Maret, dan terakhir, CRS. Kemudian, sebagai whistleblower, staf administrasi KPP Pratama Batam Selatan melaporkan, berbeda dengan sebelum program diadopsi, staf penanggung jawab PHK harus bekerja lembur.

Upaya tersebut tidak sepenuhnya berkurang karena banyak wajib pajak yang melaporkan permasalahan yang tidak sesuai dengan lokasi KPP terdaftar. Ini juga meningkatkan beban kerja staf, baik online maupun secara langsung. Masyarakat atau wajib pajak yang mengajukan diri sebagai informan mengakui bahwa masih ada sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui cara melaporkan SPT yang disampaikan melalui website DJP Online.

Orang-orang ini dibuat bingung dengan tampilan yang menurut mereka hanya dapat dipahami dengan melihat cara mengisi SPT di situs media sosial seperti YouTube. Pengisian SPT yang tidak tepat dapat berdampak apakah SPT mencerminkan kurang atau lebih gaji, bukan hanya nol. Mengingat KPP Pratama Batam Selatan, aparaturnya, dan wajib pajak masih menghadapi berbagai kendala, dapat disimpulkan akurasi sasaran program e-filing masih cukup baik.

4) Implementasi Keandalan Lingkungan KPP Pratama Batam Selatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa apa yang dilakukan sesuai dengan tujuan kebijakan untuk memenuhi target yang telah ditetapkan. Namun, elemen lingkungan baik dari dalam maupun luar kebijakan diperlukan untuk memenuhi tujuan. Ini termasuk hubungan antara organisasi yang terlibat dalam implementasi program e-filing, seperti dengan lembaga lain yang memiliki informasi tentang kepemilikan aset wajib pajak atau entitas lain yang datanya dapat ditransfer.

Menurut temuan wawancara, para peneliti menyatakan bahwa instansi secara langsung mengawasi wajib pajak yang berkunjung ke kantor mereka. Komunikasi dan respons publik juga merupakan lingkungan yang ada di luar kebijakan. Kantor menyediakan formulir bagi Anda untuk menilai tingkat kepuasan Anda, dan data ini akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pajak Anda. Tindakan instansi untuk menentukan pendapat wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh pekerja atau kantor dapat dianggap benar karena selanjutnya wajib pajak dapat mengajukan pengaduan atas pelayanan yang diterima (Sari, 2020).

Elemen-elemen yang mempengaruhi efektifitas implementasi program *E-Filing* di KPP Pratama Batam Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas *E-Government*

1) Diskusi Berdasarkan temuan wawancara, peneliti menemukan bahwa tidak ada masalah komunikasi yang substansial antar unit kerja dan minimnya hambatan komunikasi saat karyawan bekerja dari rumah. Karena masih ada kendala komunikasi antara aparatur dan wajib pajak. hambatan berupa kesulitan dalam memahami keterangan petugas terhadap wajib pajak.

2) Perlengkapan Meliputi jumlah pegawai, tingkat pendidikan dibandingkan dengan wilayahnya, infrastruktur, dan jumlah yang dianggarkan, termasuk sumber daya. Menurut temuan wawancara dengan peneliti, hal ini cepat terpenuhi, terlihat dari respon positif wajib pajak terhadap kelengkapan infrastruktur yang ada. Namun wajib pajak menganjurkan penambahan petugas SATGAS agar pada saat melaporkan permasalahan e-filing bisa langsung diinstruksikan bukan diisi oleh petugas yang melayani. Petugas Satuan Tugas ini juga telah ditambahkan untuk memberikan reaksi cepat terhadap laporan online.

3) Sikap (*Disposition*) Mengenai strategi atau sikap yang digunakan oleh kepala dinas dalam menjalankan program ini, seperti bagaimana manajer mendorong pekerja dan wajib pajak. Berdasarkan kesimpulan

wawancara peneliti, banyak langkah yang dilakukan KPP Pratama Batam Selatan untuk mempopulerkan program *E-Filing*, antara lain penunjukan petugas khusus untuk membantu wajib pajak dalam penyampaian SPT secara elektronik di kantor. Namun, karena layanan online masih belum bisa diandalkan dan lamban, banyak wajib pajak yang lebih memilih datang ke kantor untuk memperbaiki masalah SPTnya.

4) Struktur Organisasi Pembagian kerja sesuai TUPOKSI, berdasarkan temuan wawancara dengan berbagai sumber yang dilakukan peneliti. Instansi KPP Pratama Batam Selatan, khususnya divisi pelayanan, mengakui keberadaan struktur ini tidak menjadi kendala dalam menyusun aturan untuk program e-filing ini. Ketiga wajib pajak menyatakan bahwa proses pelayanan mudah dipahami (Haryaningsih & Abao, 2020)

Simpulan

Program e-filing KPP Pratama Batam Selatan berjalan dengan baik. Peneliti mengkaji gambaran implementasi program e-filing dengan menggunakan indikator kebijakan Matland yang dikenal dengan presisi empati dalam upaya peningkatan kualitas *E-Government* KPP Pratama Batam Selatan. Ketepatan kebijakan, ketepatan implementasi, ketepatan sasaran, dan ketepatan lingkungan semuanya terkait dengan keempat hak tersebut.

Karena dua dari setiap tiga wajib pajak tidak pernah bersentuhan langsung, maka kemurnian polis sudah benar tetapi perlu pemeriksaan lebih lanjut. Ketepatan pelaksanaan sudah baik karena SATGAS secara eksplisit membantu wajib pajak yang kesulitan melengkapi SPTnya, namun tetap perlu dilakukan peninjauan karena waktu respon KPP online masih kurang.

Inilah sebabnya wajib pajak memilih langsung ke KPP Pratama Batam Selatan. Ketidakkampuan wajib pajak untuk melaporkan SPT secara online, banyaknya wajib pajak yang status domisilinya hanya di

Kota Batam, mengakibatkan disparitas antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT, kurangnya kesadaran wajib pajak akan kebutuhan melaporkan SPT sebelum jatuh tempo, dan kendala akses website DJP Online akibat *downtime server*, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya akurasi target. Kontak antara organisasi yang terlibat dalam upaya pengarsipan ini positif, sehingga lingkungannya akurat. Namun, sebaiknya memasukkan tingkat kepuasan atau keluhan pelayanan tidak hanya sebagai formalitas tetapi juga sebagai evaluasi bagi KPP Pratama.

Daftar Pustaka

- Alawiyah, R., Safuan, S., & Alhabshy, M. A. (2022). Studi Literatur Kesesuaian Penggunaan E-Filing Dengan Visi Direktorat Jenderal Pajak. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2813–2826.
- Alfiana, R., & Prathama, A. (2022). Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 11(1), 54–64.
- Harahap, I. H. (2021). Implementasi Kebijakan E-Filing System Dan Pengaruhnya Terhadap Penerimaan Pajak Di Indonesia.
- Haryaningsih, S., & Abao, A. S. (2020). Strategi Pembentukan Sikap Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Program Electronic Filing (E-Filing) Di Kota Pontianak Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 7(2), 145–149.
- Haryaningsih, S., & Juniwati, J. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 8(1), 32–41.

- Idly, D. Z. (2020). Analisis Penerapan Sistem E-Filing Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Kpp) Malang Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, 8(2).
- Kirana, N. M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi E-Filing Dalam Situs Web Djp Online.
- Lestari, N. S. R. I. (2018). Implementasi Kebijakan E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya. Perpustakaan.
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35–44.
- Sari, L. K. (2020). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak Kota Palembang Tahun 2019 (Studi Kasus Kpp Pratama Palembang Ilir Barat). 021008 Universitas Tridinanti Palembang.
- Tasya, T. (2022). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Sebelum Dan Sesudah Covid 19 Secara E-Filing (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayuagung). Stie Multi Data Palembang.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2019). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak Op Di Surakarta Tahun 2019. *Jurnal Widya Ganecwara*, 28(2).
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21.
- Wardani, G. N. (2022). Analisis Penerapan E-Filing Dan E-Form Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang). 021008 Universitas Tridinanti.