

# IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN

Kristin Angelina Simatupang<sup>1</sup>, Timbul Dompok<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam  
email: pb181010030@upbatam.ac.id

## ABSTRACT

*The implementation of SPT reporting through e-filing carried out by KPP Pratama Batam Selatan is a program created by the Directorate General of Taxes to improve the quality of e-government. The implementation of the e-filing program is considered not yet fully effective, seen from the taxpayers who choose to come directly to the tax office instead of contacting the tax office via WhatsApp and also email. This shows that the principles of e-government have not been fully implemented. This study aims to analyze the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office and to analyze the supporting and inhibiting factors. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study, namely the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office is quite good but there are still some obstacles such as lack of resources, lack of communication and lack of attitude (disposition). It is hoped that the obstacles in implementing the e-filing program can be immediately addressed so that the e-filing program can run effectively and efficiently.*

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

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, terdapat tiga sumber penerimaan negara, termasuk pajak. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak selama satu tahun pajak (Yesi Sakinah Sibuea, Kariaman Sinaga, 2020). Menurut Kementerian Keuangan, bagian terbesar penerimaan negara dari tahun 2013 hingga 2018 berasal dari pajak. Dalam APBN 2018, proporsi perpajakan terhadap penerimaan fiskal nasional mencapai 85,4%, yang menjadikan perpajakan sebagai sumber penerimaan fiskal nasional terbesar. Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan pemerintah yang lebih penting. Hal ini terjadi karena perekonomian negara tersebut berada di tengah resesi yang berkepanjangan.

Pajak dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah

yang penting dan menyediakan dana bagi pengelolaan dan pembangunan pemerintah daerah, yang sangat penting bagi perumusan kebijakan pengelolaan keuangan daerah. Secara umum permasalahan yang dihadapi daerah PAD tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan daerah secara menyeluruh (Epriadi, 2020). Sumber daya minyak dan gas tidak terbarukan, artinya pada akhirnya akan habis. Sementara itu, struktur pajak dapat diubah untuk mencerminkan perubahan kondisi ekonomi dan sosial (Alfian, 2012).

Akibatnya, pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian dan pertumbuhan negara. Pemerintah memahami bahwa jika pajak dikelola secara efektif, pajak akan menjadi sumber pendapatan utama negara.

Karena diperlukan upaya maksimal untuk memenuhi target yang dijalankan, pemerintah memperkenalkan inovasi baru untuk perluasan dan intensifikasi pemungutan pajak. Salah satu ekstensifikasi mencakup peningkatan jumlah Wajib Pajak aktif. Untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang aktif, diperlukan terobosan baru dalam hal kemudahan pelayanan yang akan memajukan kualitas e-government kantor pajak tersebut. Evolusi era globalisasi saat ini ditandai dengan berbagai perkembangan dalam berbagai aspek eksistensi manusia. Kemajuan dibidang teknologi yang juga semakin pesat dari tahun ke tahun merupakan contoh yang sangat nyata dan kontras. Kemajuan teknologi masa kini khususnya dibidang elektronika, memudahkan dalam melakukan tugas kearsipan. Arsip elektronik merupakan salah satu dampak kemajuan teknologi dibidang kearsipan, khususnya adanya inovasi-inovasi baru dalam proses kearsipan. Tentu saja, manfaat mendasar dari arsip elektronik adalah lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih rendah (Laihad, 2013).

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan korporasi, serta untuk melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada tanggal 18 Juli 2009, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia (Dompak, 2020).

Dari tujuan tersebut, di tahun 2004 pemerintah mengeluarkan program baru berbasis online untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Tidak hanya memudahkan Wajib Pajak, tetapi program ini juga di harapkan dapat membantu pegawai pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Saat ini program tersebut dikenal dengan e-filing atau Electronic Filing Sistem. E-Filing adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik pada Direktorat Jenderal Pajak. Diawal penerapan e-filing, Ditjen pajak masih menggunakan pihak ketiga dimana adanya pembayaran kepada pihak ketiga tersebut. Seiring berjalannya waktu, Ditjen pajak membangun sistemnya sendiri pada tahun 2011. Perubahan ini disambut baik karena dapat mengurangi pengeluaran pemerintah.

Di Kota Batam sejak 2016, program ini mulai dijalankan sesuai fungsinya. Seluruh Wajib Pajak sudah diwajibkan menggunakan sistem e-filing ini untuk melakukan pelaporan pajak tahunan. Berikut data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 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)

Dilihat dari data yang didapat peneliti tentang jumlah Penerimaan Pph Pasal 21 Tahun 2015-2021 untuk Wajib Pajak badan dan orang pribadi tidak stabil

setiap tahunnya. Namun untuk jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dari tahun 2015 sampai 2021 setiap tahunnya

bertambah dapat dilihat dari gambar berikut ini:

**Tabel 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	2021	28,212	353,613

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

Dikutip dari portal resmi tribun news, Dispenda Batam melakukan sosialisasi program sistem e-filing pajak di Asrama Haji pada tanggal 19 Maret 2015. Dalam sosialisasi tersebut bapak Wali Kota Batam Muhammad Rudi yang saat itu menjabat wakil Wali Kota Batam berkeinginan dengan adanya elektronik filing atau dikenal dengan e-filing membantu bendahara di masing-masing SKPD dan sekolah agar dengan mudah melaporkan dan memotong pajak bagi pegawai Wajib Pajak. Tidak hanya wakil Wali Kota Batam, Kepala Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Batam Jefridin juga mengatakan dilakukannya sosialisasi pelaporan SPT dengan sistem e-filing supaya memberikan kemudahan untuk para bendahara memberikan pelaporan. Dengan diwajibkannya pelaporan SPT

melalui e-filing diharapkan masyarakat khususnya Wajib Pajak dapat lebih percaya kepada pemerintah dalam hal pemotongan pajak.

Pelaporan surat pemberitahuan atau SPT pajak kini sudah bisa dilakukan secara daring melalui e-Filing. Namun, sekitar 4 persen dari total 11.463.802 pelaporan hingga 31 Maret 2022 masih menggunakan cara lama, yakni dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Sejumlah kendala seperti lupa nomor identitas elektronik atau Electronic Filing Identification Number (EFIN) memang jadi tantangan tersendiri dalam melapor SPT secara online. Itu terlihat dari menumpuknya kunjungan Wajib Pajak (WP) pribadi di beberapa KPP selama sepekan terakhir (Liputan6.com, 2022). Adapun daftar lapor SPT Wajib Pajak orang pribadi melalui e-filing:

**Tabel 3.** Daftar Lapor SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E Filing 2015-2021

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

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

Dari gambar diatas yang peneliti peroleh dari KPP Pratama Batam Selatan dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT setiap tahunnya tidak stabil.

Terbukti dari terjadinya penurunan pada tahun 2017 lalu pada tahun 2018 kembali mengalami peningkatan namun di tahun 2019 kembali turun dengan persentase yang cukup jauh. Namun

untuk tiga tahun belakangan ini terus mengalami peningkatan yang sangat baik. Ini membuktikan bahwa Wajib Pajak sudah mulai menerima dan memahami perubahan yang terjadi dalam hal pelaporan SPT khususnya orang pribadi.

Ini menunjukkan bahwa adanya langkah yang diambil pemerintah khususnya memudahkan petugas sektor pajak dalam memberikan laporan untuk meningkatkan kualitas layanan pajak. Selain mempermudah pekerjaan bendahara, sistem e-filing dinilai lebih efisien karena semua data dari tahun sebelumnya masih bisa dicek ulang dan diperbaiki. Jefridin mengatakan, jumlah instansi yang dilaporkan SPT oleh Pemkot Batam dan sekolah meliputi 16 kabupaten, enam kecamatan, dan 17 SKPD (Maria, 2015).

Meski pun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, masih ada Wajib Pajak yang memilih datang ke kantor pajak secara langsung untuk melaporkan masalah pelaporan SPT-nya. Hal tersebut disorot oleh portal berita resmi dan ini menjadi PR bagi DJP untuk tetap melakukan evaluasi terhadap program e-filing ini walaupun program ini terbilang sudah cukup lama. Peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan yang diangkat diatas melalui penelitian yang berjudul "Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan".

Berdasarkan hal tersebut diatas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. 2) Apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

## **KAJIAN TEORI**

Kebijakan publik merupakan hasil dari upaya yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik yang

muncul dalam keadaan tertentu, yang dilakukan oleh aktor politik dengan hubungan yang terstruktur, dan terjadi secara teratur (Wahab, 2015:15).

Maka implementasi kebijakan adalah tindakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program dengan harapan dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu (Ulfatihah, 2020). Setelah suatu kebijakan dirumuskan, terjadi serangkaian kegiatan yang dikenal sebagai implementasi atau penegakan kebijakan publik. Kebijakan publik jika tidak dijalankan, hanyalah mimpi atau rencana yang tersimpan rapi dalam arsip (Abdoellah, 2016:57).

### **1. Indikator Kebijakan**

Secara teori, (Nuryanti, 2015:172-177) matriks metland memiliki "empat tepat" atau indikator yang harus dipenuhi agar implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik, yaitu:

#### **1) Ketepatan Kebijakan**

Sejauh mana kebijakan yang ada memasukkan unsur-unsur yang menangani masalah yang dihadapi.

#### **2) Ketepatan Pelaksanaan**

Pemerintah bukan satu-satunya yang terlibat dalam menerapkan kebijakan tersebut. Ada tiga institusi yang dapat digunakan untuk melaksanakan kebijakan: pemerintah, kemitraan masyarakat/swasta, atau pelaksanaan program yang diprivatisasi.

#### **3) Ketepatan Target**

Apakah intervensi mencapai tujuannya seperti yang direncanakan, apakah target dalam keadaan dimana intervensi dimungkinkan, implementasi kebijakan baru atau merupakan implementasi ulang dari kebijakan sebelumnya.

#### **4) Ketepatan Lingkungan**

Donald J. Calista menyebutnya sebagai variabel endogen, dengan pengaturan otoritatif berkaitan dengan kekuatan sumber wewenang dari kebijakan, komposisi jaringan berkaitan dengan susunan jaringan

berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Sedangkan lingkungan ini sebagai variabel eksogen, yang meliputi opini publik, termasuk persepsi publik terhadap kebijakan dan implementasi kebijakan.

2. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

Menerapkan suatu kebijakan berarti membawanya dari level teoritis ke level operasional (Afrizal, 2012). Terdapat dua permasalahan yang dianalisis saat menjalankan kebijakan yaitu pertama kondisi berkaitan dengan syarat apa yang harus ada agar implementasi berhasil, lalu yang kedua kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Untuk menjawab dua pertanyaan tersebut, Edward mengutip faktor-faktor berikut yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan:

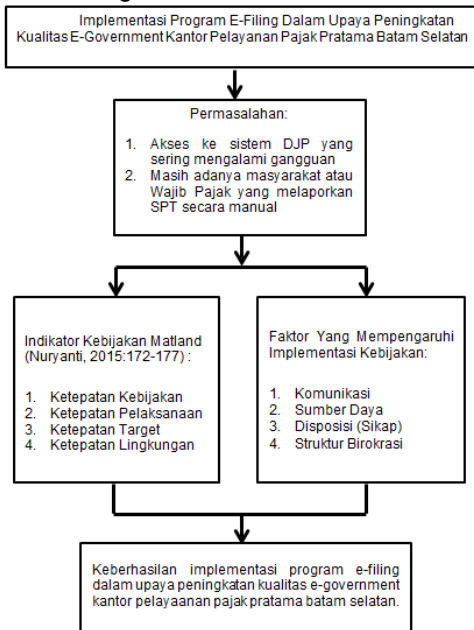
- 1) Komunikasi  
Ini merupakan hal yang penting saat pengimplementasian program kebijakan, karena dengan komunikasi yang baik, maka peluang keberhasilan implementasi kebijakan akan tinggi.
- 2) Sumber Daya  
Tidak kalah penting dari komunikasi, ini juga hal yang harus diperhatikan oleh pembuat dan pelaksana kebijakan karena ini berhubungan dengan sumber daya manusia seperti tingkat pendidikan, dan dana yang dibutuhkan saat menjalankan program kebijakan.
- 3) Disposisi (sikap)  
Sikap atau karakter saat menjalankan kebijakan juga faktor penentu keberhasilan karena sebaik apapun komunikasi yang terjalin, sebagus apapun kualitas pegawai, jika tindakan atau sikap pelaksana tidak memotivasi maka program tersebut akan mengalami kendala.
- 4) Struktur Birokrasi  
Meskipun ada sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, pelaksana

menyadari apa yang perlu dilakukan, bagaimana melakukannya, dan memiliki motivasi untuk melakukannya, tetapi karena efektivitas struktur birokrasi saat ini, implementasinya mungkin belum berhasil.

3. Penelitian Terdahulu
  - 1) Penelitian dilakukan oleh Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin (2015) yang berjudul "Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)." Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi e-Filing belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Abdurrohman, 2015).
  - 2) Penelitian dilakukan oleh Putri Ancilia Br Bangun (2018) yang berjudul "Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat." Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini kondisi masyarakatnya belum sepenuhnya mendukung, karena masih ada Wajib Pajak tidak paham dengan cara penggunaan komputer, sehingga Wajib Pajak akan kesulitan melaporkan SPT Pajak Penghasilannya secara e-Filing. Dan tentang kesadaran masyarakat akan

kewajibannya sebagai Wajib Pajak masih kurang (Bangun, 2018).

#### 4. Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Data Penelitian, 2022)

### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan e-Government dalam modernisasi perpajakan yang dilakukan melalui e-Filing, menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan sangat perlu diperhatikan (Abdurrohman, 2015).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan berlokasi di Adhya Building Tower Blok A 1 Komplek Permata Nlaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data. Menurut (Sugiyono, 2016:156) sumber data dalam peneliti ini yaitu:

- 1) Data primer adalah sumber data berupa informasi yang didapatkan peneliti melalui wawancara dengan narasumber yang berhubungan

dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas KPP Pratama Batam Selatan, petugas administrasi KPP Pratama Batam Selatan, serta para Wajib Pajak.

- 2) Data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia dan dapat diakses oleh peneliti melalui membaca, melihat, atau mendengarkan. Informasi ini biasanya berasal dari sumber data yang sudah ditangani oleh akademisi lain. Data sekunder yang peneliti gunakan berupa website resmi KPP Pratama Batam Selatan, dokumen penting dari Dinas KPP Pratama Batam Selatan, dan beberapa jurnal yang berkaitan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam

Sejalan dengan reformasi birokrasi dan tuntutan modernisasi kantor pajak, maka pada tahun 2008 Kantor Pelayanan Pajak Batam berubah menjadi KPP Pratama Batam yang tempatnya terletak di Jalan Kuda Laut No. 1 Batu Ampar, Kota Batam dan beroperasi hingga kini. Sesuai dengan keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-31/PJ/2015 tentang penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagaimana telah diubah dengan KEP-134/PJ/2015.

KPP Pratama Batam pecah menjadi dua, yaitu KPP Pratama Batam Utara dan KPP Pratama Batam Selatan pada tanggal 5 Oktober 2015. Pada tahun 2018 KPP Pratama Batam Selatan yang sebelumnya berada pada Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau pada tanggal 5 Oktober 2018 menjadi KPP yang berada pada wilayah kerja Kanwil DJP Kepulauan Riau. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang biasa disebut STO (Kantor Pelayanan Pajak Kecil) merupakan KPP dengan jumlah lokasi terbanyak dan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan

jumlah terbanyak di seluruh Indonesia. bertanggung jawab untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan visi organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. Implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government kantor pelayanan pajak pratama batam selatan

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan yaitu Indikator Kebijakan menurut Metland yang dikenal dengan "empat tepat" yaitu Ketepatan Kebijakan, Ketepatan Pelaksanaan, Ketepatan Target, dan Ketepatan Lingkungan (Nuryanti, 2015:172-177). Berikut ini keempat ketepatan menurut Matland, yaitu:

1) Ketepatan Kebijakan

Perlunya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Batam Selatan agar masyarakat mengetahui bahwasannya sistem pelaporan SPT sudah tidak susah seperti tahun sebelumnya. Khususnya sosialisasi program e-filing juga bertujuan agar nantinya para Wajib Pajak tidak hanya mengetahui adanya program tersebut, namun ikut serta dalam pengaplikasiannya sehingga dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang taat dalam menjalankan kewajibannya. Dengan begitu Dinas Kantor Pajak akan dapat lebih efektif lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak. Dengan demikian, dapat dilihat dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kebijakan program E-filing ini sudah sangat tepat, karena adanya solusi atas masalah yang sering terjadi saat pelaporan SPT. Sosialisasi yang dilakukan juga sudah cukup baik, namun masih perlunya evaluasi dari kantor ataupun pusat untuk lebih mengajak masyarakat khususnya Wajib Pajak ikut memenuhi kewajibannya yaitu dengan melaporkan SPT. Dan dari sisi persiapan sudah sangat matang.

2) Ketepatan Pelaksanaan

Adapun tugas dari KPP Pratama Batam Selatan yaitu memastikan bahwa pelaksanaan konsisten

dengan tujuan kebijakan. Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi kendala didalam pelaksanaan program e-filing ini adalah faktor Wajib Pajak yang kurang persiapan dalam menyimpan nomor efin, kemudian akses situs yang kurang baik, lalu panduan online di websitenya masih membingungkan Wajib Pajak, dan respon secara online dari pihak kantor pajak yang dinilai masih lambat oleh Wajib Pajak. Hal ini menjadi alasan masih adanya Wajib Pajak yang memilih datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan kendala yang dialami saat akan melaporkan SPT.

3) Ketepatan Target

Melalui wawancara yang peneliti lakukan, pihak instansi yang diwakili Kepala Seksi Pelayanan mengatakan bahwa program e-filing ini memiliki target pertahunnya namun aktualnya program ini belum mencapai target dikarenakan banyak faktor seperti cuaca yang mempengaruhi kualitas jaringan internet, masih kurangnya kesadaran masyarakat khususnya Wajib Pajak untuk melaporkan SPT jauh sebelum batas lapor yaitu tanggal 31 Maret, dan terakhir adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan target tidak tercapai. Kemudian pegawai administrasi KPP Pratama Batam Selatan yang menjadi informan mengatakan bahwa waktu kerja sudah sesuai dengan aturan kantor, tidak seperti sebelum perogram e-filing ini diwajibkan pegawai khususnya bagian pelayanan mendapatkan tambahan waktu kerja. Beban kerja tidak sepenuhnya berkurang karena banyaknya Wajib Pajak yang melaporkan masalah namun tidak sesuai dengan tempat KPP terdaftar, ini juga cukup menambah beban kerja pegawai baik secara online ataupun langsung. Sedangkan masyarakat atau Wajib Pajak yang menjadi informan mengatakan masih sedikit

bingung cara lapor SPT dengan e-filing melalui website DJP Online, bingung karena tampilan yang hanya bisa dipahami dengan menonton cara pengisian SPT melalui media sosial seperti youtube. Kesalahan pemahaman dalam pengisian SPT juga mengakibatkan status pada pelaporan SPT kurang bayar atau lebih bayar bukan nihil. Maka kesimpulannya ketepatan target program e-filing masih dikategori cukup baik melihat masih banyaknya kendala yang dialami instansi KPP Pratama Batam Selatan, pegawai administrasi, dan juga Wajib Pajak.

4) Ketepatan Lingkungan

Adapun tugas dari KPP Pratama Batam Selatan yaitu memastikan bahwa pelaksanaan konsisten dengan tujuan kebijakan agar mencapai target yang ditetapkan. Namun untuk mencapai target yang ditentukan dibutuhkan kondisi lingkungan baik dari dalam kebijakan ataupun luar kebijakan. Hal ini meliputi hubungan yang terjalin antar organisasi yang berkaitan dengan pengimplementasian program e-filing ini, seperti instansi lain yang memiliki data-data wajib pajak berupa kepemilikan harta ataupun instansi lainnya untuk melakukan pertukaran data. Komunikasi serta respon masyarakat juga merupakan lingkungan luar kebijakan, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dikatakan bahwa instansi mengadakan survei langsung bagi Wajib Pajak yang datang ke kantor. Pihak kantor menyediakan form pengisian tingkat kepuasan dimana ini akan dijadikan bahan evaluasi pelayanan pajak. Dapat disimpulkan bahwa langkah yang diambil instansi untuk mengetahui penilaian Wajib Pajak terhadap pelayanan yang diberikan pegawai ataupun kantor sudah tepat, karena dengan begitu wajib pajak dapat menyampaikan keluhan dari pelayanan yang didapatkan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi program

e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government kantor pelayanan pajak pratama batam selatan

1) Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan bahwa komunikasi yang terjalin antar unit-unit kerja berjalan dengan baik dan tidak ada kendala serius hanya saja sedikit sulit berkomunikasi saat pegawai sedang *work from home*. Untuk komunikasi antara pegawai administrasi dan wajib pajak masih memiliki kendala. Kendala yang terjadi berupa kesulitan wajib pajak memahami penjelasan yang diberikan petugas.

2) Sumber Daya

Meliputi banyak pegawai yang bertugas, jenjang pendidikan pegawai yang sesuai dengan bidangnya, lalu sarana prasana, anggaran yang ditetapkan juga termasuk faktor sumber daya. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa secara langsung sudah terpenuhi terlihat dari respon yang bagus dari wajib pajak terhadap kelengkapan sarana prasarana yang ada namun wajib pajak menyarankan agar petugas SATGAS ditambah jadi saat melaporkan masalah e-filing dapat dipandu langsung bukannya diisi oleh pegawai yang melayani. Dan penambahan petugas SATGAS ini untuk merespon cepat laporan secara online.

3) Disposisi (Sikap)

Berkaitan dengan cara atau sikap yang diambil kepala instansi dalam menjalankan program ini seperti cara pimpinan memotivasi pegawai serta wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan KPP Pratama Batam Selatan melakukan berbagai macam cara untuk mensosialisasikan program e-filing ini dan membentuk petugas khusus untuk membantu wajib pajak melaporkan SPT melalui e-filing di kantor secara langsung. Namun dalam layanan online masih dinilai



lambat dan kurang dipercaya oleh wajib pajak sehingga masih banyak yang memilih untuk datang langsung ke kantor untuk melaporkan masalah pengisian SPT.

4) Struktur Birokrasi

Hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari beberapa narasumber mengatakan bahwa pembagian kerja sudah sesuai dengan TUPOKSI. Instansi KPP Pratama Batam Selatan khususnya seksi pelayanan mengatakan adanya struktur ini tidak memberikan kesulitan saat membuat aturan yang berkaitan dengan program e-filing ini. Hal yang sama juga disampaikan ketiga informan Wajib Pajak yang mengatakan bahwa proses pelayanan tidak berbelit-belit.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1) KPP Pratama Batam Selatan dalam menjalankan program e-filing berjalan cukup baik. Untuk menganalisis mendeskripsikan implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, peneliti menggunakan indikator kebijakan Matland yang dikenal dengan empat tepat. Adapun empat tepat yaitu ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan. Ketepatan kebijakan sudah tepat namun perlu evaluasi lanjut karena dua dari tiga narasumber Wajib Pajak tidak pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung. Ketepatan pelaksanaan sudah baik karena adanya SATGAS khusus membantu Wajib Pajak yang memiliki kendala saat pelaporan SPT, namun masih perlu evaluasi karena respon kantor pajak secara online di nilai masih lambat alasan ini yang membuat Wajib Pajak memilih untuk datang langsung ke KPP Pratama Batam

Selatan. Ketepatan Target masih belum tercapai karena faktor kemampuan Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT secara online masih kurang, banyaknya Wajib Pajak yang hanya berstatus domisili di Kota Batam ini menjadi alasan adanya perbedaan jumlah Wajib Pajak terdaftar dan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT, kurangnya kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan SPT sebelum batas akhir pelaporan, dan sulitnya website DJP Online diakses dengan alasan *server down*. Ketepatan lingkungan sudah baik karena hubungan yang terjalin antar instansi yang berkaitan dengan program e-filing ini sudah berjalan lancar, namun untuk pengisian tingkat kepuasan ataupun keluhan pelayanan ada baiknya tidak hanya sebagai formalitas saja tetapi juga menjadi evaluasi bagi KPP Pratama Batam Selatan.

2) Faktor yang mempengaruhi keberhasilan program e-filing di KPP Pratama Batam Selatan. Program e-filing sudah berjalan sebagaimana mestinya. Komunikasi yang diterapkan di KPP Pratama Batam Selatan juga sudah efektif dan tidak ada kendala serius namun komunikasi dengan Wajib pajak belum sepenuhnya efektif karena perbedaan kemampuan WP dalam memahami, faktor umur serta latar belakang pendidikan. Kualitas SDM di KPP Pratama Batam Selatan sudah cukup baik dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan pajak, namun untuk SATGAS khusus membantu melayani permasalahan pelaporan SPT lewat e-filing dapat menambah tugasnya agar pelayanan konsultasi secara online juga mendapatkan respon cepat. Sistem pelayanan dan struktur birokrasi yang ada di KPP Pratama Batam Selatan umumnya baik dan jelas, namun sarana dan prasarana instansi membutuhkan sedikit peningkatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y. Y. (2016). Teori dan Analisis Kebijakan Publik. In *Alfabeta Bandung* (p. 122). <http://eprints.ipdn.ac.id/2476/1/BUKU - TEORI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK.pdf>
- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruddin, M. (2015). Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 807–811. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/869>
- Afrizal, M. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. 0761*.
- Alfian, R. (2012). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Krembangan. *E-Perpajakan*, 1–19.
- Bangun, P. A. B. (2018). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Dompok, T. (2020). Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat. *Dialektika Publik*, 5 (1), 24–32.
- Epriadi, D. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Kecamatan Rantau Pandan Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.33884/dialektikapublik.v5i1.2412>
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal Emba*, 1(3), 44–51.
- Liputan6.com. (2022). *Tak Pakai e-Filing, 4 Persen Wajib Pajak Masih Laporan SPT Tahunan Manual - Bisnis Liputan6.com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4927265/tak-pakai-e-filing-4-persen-wajib-pajak-masih-lapor-spt-tahunan-manual>
- Maria, A. (2015). *Dispenda Batam Sosialisasi Sistem e-Filing Pajak*. [www.tribunbatam.com](https://www.tribunbatam.com). <https://batam.tribunnews.com/2015/03/19/dispinda-batam-sosialisasi-sistem-e-filing-pajak>
- Nuryanti, M. (2015). Pemahaman Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik). *Kebijakan Publik Deliberatif*, 1, 286. [https://library.unismuh.ac.id/upload\\_ed\\_files/temporary/DigitalCollection/MDI4NWNINmU0YzM0YWEyMDUxMWM0NjQzNjQ2NTIxZTkxNzJjOUWU5Ng==.pdf](https://library.unismuh.ac.id/upload_ed_files/temporary/DigitalCollection/MDI4NWNINmU0YzM0YWEyMDUxMWM0NjQzNjQ2NTIxZTkxNzJjOUWU5Ng==.pdf)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Ulfatimah, H. (2020). *Implementasi Tabungan Baitullah lb Hasanah Dan Variasi Akad Pada Pt. Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru* (Issue 201310200311137). [https://scholar.google.com/scholar\\_url?url=http://repository.uin-suska.ac.id/28720/&hl=en&sa=T&oi=gsb&ct=res&cd=0&d=12792351357072271577&ei=fMdeYPWCNsyMywTLrpy4Dg&scisig=AAGBfm1fawLlNI8iiRCKoCB0A9Z61uieqg](https://scholar.google.com/scholar_url?url=http://repository.uin-suska.ac.id/28720/&hl=en&sa=T&oi=gsb&ct=res&cd=0&d=12792351357072271577&ei=fMdeYPWCNsyMywTLrpy4Dg&scisig=AAGBfm1fawLlNI8iiRCKoCB0A9Z61uieqg)
- Wahab, S. A. (2015). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik (Ke-3)*. Bumi Aksara. [https://www.google.co.id/books/editon/Analisis\\_Kebijakan/mHorEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/editon/Analisis_Kebijakan/mHorEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PP1&printsec=frontcover)
- Yesi Sakinah Sibuea, Kariaman Sinaga, S. S. (2020). 53 | *Edisi 7 Januari-Juni 2020 | Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN*. 53–70.