



## Implementasi E-Filing Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi 2022

Jilan Ramzy Kirana <sup>1)</sup>; Yana Fajar FY Basori <sup>2)</sup>; Dian Purwanti <sup>3)</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora,

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: [jilan.ramzy48@gmail.com](mailto:jilan.ramzy48@gmail.com)<sup>1)</sup>, [Yanafajar@ummi.ac.id](mailto:Yanafajar@ummi.ac.id)<sup>2)</sup>, [dianpurwanti042@ummi.ac.id](mailto:dianpurwanti042@ummi.ac.id)<sup>3)</sup>

### ARTICLE HISTORY

Received [06 Juli 2023]

Revised [17 November 2023]

Accepted [17 Desember 2023]

### KEYWORDS

Implementation,  
Governance, e-filing

Digital,

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Program e-filing merupakan salah satu bentuk implementasi digital governance yang ada di KPP Pratama Kota Sukabumi dan mulai dilaksanakan pada tahun 2016 yang awalnya mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan electronic government. Fokus masalah dari penelitian ini adalah pelayanan pajak masih dilakukan secara manual. Teori yang digunakan adalah teori implementasi dari Michael Hill dan Peter Hupe (2002) yang memiliki tiga dimensi yaitu pelaksanaan, pencapaian, dan penyelesaian. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini, pelaksanaan e-filing belum efektif karena masih ditemukan adanya pelaporan pajak secara manual; pencapaian tujuan program e-filing belum optimal karena masih terjadi antrian pelaporan pajak secara manual; penyelesaian belum efektif karena strategi sosialisasi yang dijalankan belum dapat menjangkau seluruh wajib pajak di wilayah Kota Sukabumi. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan implementasi e-filing di KPP Pratama Kota Sukabumi belum efektif. Oleh karenanya peneliti menyarankan perlu adanya perbaikan strategi agar implementasi e-filing berjalan optimal dengan tujuan program tercapai secara efektif.

### ABSTRACT

The e-filing program is a form of digital governance implementation in the KPP Pratama City of Sukabumi and began to be implemented in 2016 which initially referred to Presidential Instruction No. 3 of 2003 concerning national policies and strategies for developing electronic government. The focus of the problem of this study is that tax services are still done manually. The theory used is implementation theory from Michael Hill and Peter Hupe (2002) which has three dimensions namely implementation, achievement, and completion. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of this study, the implementation of e-filing has not been effective because manual tax reporting is still found; the achievement of the objectives of the e-filing program has not been optimal because manual tax reporting queues still occur; the settlement has not been effective because the outreach strategy implemented has not been able to reach all taxpayers in the Sukabumi City area. So that researchers can conclude that the implementation of e-filing at KPP Pratama Sukabumi City has not been effective. Therefore, the researchers suggest that there is a need to improve the strategy so that the implementation of e-filing runs optimally so that the program objectives are achieved effectively

## PENDAHULUAN

Setiap Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, baik dalam mencari informasi maupun menerima informasi, meneliti dan memperoleh informasi yang dibutuhkan secara efektif kapanpun dan dimanapun. Kehadiran internet dalam mengakses teknologi informasi dan komunikasi memudahkan semua aktivitas dalam perolehan dan komunikasi informasi yang tepat. Hal tersebut juga telah dikembangkan dalam ruang lingkup pemerintah yang disebut digital governance. Praktik digital governance mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.

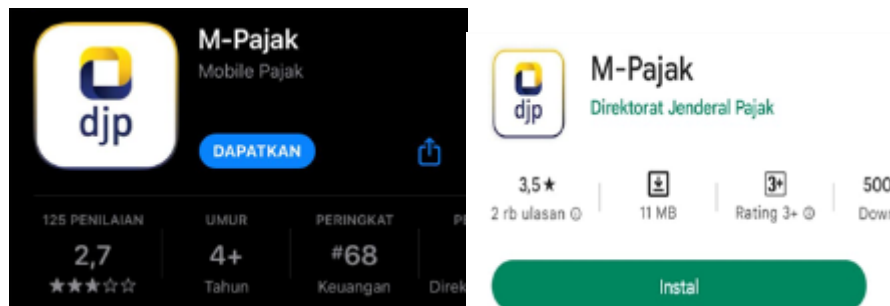
Dalam mengimplementasikan digital governance tentu tidak dapat terlepas dari proses pelayanan publik yang secara langsung melibatkan pihak instansi pemerintah dengan masyarakat secara langsung. Proses pelayanan publik melalui digital governance juga terdapat pada KPP Pratama Kota Sukabumi. KPP Pratama Kota Sukabumi merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan semua kegiatan perpajakan untuk rakyat dimana dalam hal ini, Kantor Pelayanan Pajak langsung berfiliasi dengan wajib pajak.

Salah satu jenis pelayanan berbasis digital yang ada di KPP Pratama Kota Sukabumi adalah E-Filing. E-filing merupakan proses atau cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online. Dengan hadirnya E-Filing memberikan beragam manfaat bagi wajib pajak dan proses penyampaian SPT seperti mempermudah proses perekaman data SPT di dalam basis data

Direktorat Jenderal Pajak. Layanan E-Filing ini pada awalnya diterapkan dengan salah satu tujuannya yaitu untuk mengurai antrian yang biasanya terjadi pada saat periode pelaporan SPT tahunan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala atau masalah sebagaimana hasil observasi awal pada bagian Seksi Penjaminan Kualitas Data di KPP Pratama Kota Sukabumi, masih terdapat kendala kurangnya pengetahuan wajib pajak terkait layanan e-filing. Terdapat wajib pajak yang belum mempunyai email, dan belum memahami langkah-langkah pengisian E-Filing dengan baik dan benar. Masalah lainnya juga terdapat pada website DJP Online yang error jika sudah mendekati batas akhir pelaporan pajak dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengakses website tersebut. Selain website yang error, aplikasi yang disediakan DJP dalam Appstore dan juga playstore sering mengalami gangguan. Hal ini dapat dibuktikan dengan dokumen screenshot aplikasi M-Pajak menunjukkan penilaian kurang baik dari para pengguna aplikasi.

**Gambar 1.1 Penilaian Aplikasi M-Pajak**



Sumber: Peneliti 2023

Berdasarkan fenomena masalah yang ada, maka peneliti membatasi masalah dan memfokuskan penelitian pada proses Implementasi E-filing dalam pelayanan publik di KPP Pratama Kota Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses Implementasi E-Filing dalam Pelayanan Publik di KPP Pratama Kota Sukabumi.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat atau kegunaan aspek teoritis dan praktis. Kegunaan aspek teoritis ini diharapkan dapat memberikan dan memperkaya wawasan ilmiah dalam Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan studi dalam hal Implementasi E-Filing dalam aspek pelayanan publik. Sedangkan kegunaan aspek praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi, masukan, serta acuan bagi instansi terkait agar dapat melakukan pelayanan publik dengan lebih baik lagi khususnya dalam hal pelayanan digital dalam implementasi E-Filing

## LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan batas-batas logis penelitian yang menjadi petunjuk bagi peneliti untuk memperhitungkan apa yang relevan dan apa yang tidak relevan untuk kemudian dikaji dalam penelitiannya, atau sampai batas mana penelitian tersebut akan dilakukan dan asumsi mana yang mendasari penelitian tersebut. Dalam bagian ini, peneliti akan menjelaskan mulai dari konsep implmentasi, pelayanan publik, digital governance dan E-Filing yang menjadi salah satu layanan digital yang ada di KPP Pratama Kota Sukabumi.

### Konsep Implementasi

Berbicara tentang konsep implementasi, Michael Hill dan Peter Hupe (2002:3), mengatakan bahwa "Implementasi adalah proses untuk melaksanakan, mencapai, memenuhi, menghasilkan, dan menyelesaikan". Pada dasarnya, kata implementasi tidak dapat terlepas dari kebijakan, secara sederhana, berbicara implementasi berarti berbicara juga tentang sebuah program atau kebijakan. Namun dalam pelaksanaannya mengubah sebuah program atau kebijakan menjadi sebuah praktek atau implementasi tidak sesederhana sebagaimana tampaknya. Hal ini berdasarkan alasan yang dilatarbelakangi baik itu oleh sifat permasalahannya itu sendiri, lingkungan, ataupun organisasi yang membuat program dan kebijakan itu sendiri. Sehingga dalam pelaksanaannya sering terjadi ketidaksesuaian antara implementasi dan kebijakan atau program awal yang sudah direncanakan sebelumnya.

### Pelayanan Publik



Pelayanan publik merupakan hal mendasar sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh pihak pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik itu sendiri kepada masyarakat sebagai penerima layanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Mengingat akan hal itu, maka sudah menjadi kewajiban bagi pihak pemerintah untuk melayani masyarakatnya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar seperti rasa aman, tentram dan lainnya

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 9 Tahun 2019 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

### **Digital Governance**

Pembahasan mengenai digital governance diawali dengan sebuah definisi yang dikemukakan oleh Ilham (2021:10) bahwa “digital governance merupakan proses pelaksanaan tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan TIK demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang didalamnya melibatakan pemerintah selaku pembuat kebijakan, sektor swasta selaku penggerak aktivitas dibidang ekonomi dan masyarakat selaku subjek dan objek dari pemerintahan”.

Dalam penelitian ini, dari beberapa layanan digital yang ada di KPP Pratama Kota Sukabumi, peneliti memilih untuk membatasi penelitian mengenai digital governance ini dengan hanya membahas salah satu layanan digital yaitu layanan E-Filing. E-Filing merupakan salah satu layanan yang hadir dalam lembaga KPP Pratama. E-Filing juga merupakan suatu cara proses penyampaian SPT yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Sukabumi ini merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang melaksanakan semua kegiatan perpajakan untuk rakyat. Pada hal ini, Kantor Pelayanan Pajak langsung berafiliasi dengan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah unsur pelaksana atau instansi vertikal yang berada di bawah kantor wilayah direktorat jenderal pajak yang merupakan salah satu instansi yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan.

### **Penelitian Terdahulu**

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Aditya Oktavya (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan (Elektronik Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasinya, penerapan E-Government pada KPP Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kendala yang belum teratasi seperti minimnya partisipasi masyarakat, kurangnya persiapan sumber daya manusia seperti belum sesuainya penempatan tugas dengan latar belakang jurusan pendidikan para aparat yang menjabat. Namun meski begitu dalam segi infrastruktur dapat dikatakan sudah memadai karena baik dalam sarana maupun prasarannya sudah menunjang dalam proses pengolahan data dan informasi.. Perbedaannya pada penelitian yang sedang peneliti lakukan saat ini adalah berfokus pada proses implemenasi digital governance yang dilakukan KPP Pratama dalam melakukan pelayanan publik melalui aplikasi E-filing, sedangkan pada penelitian sebelumnya, hanya berfokus kepada peranan KPP Pratama dalam melakukan pelayanan yang berbasis E-Government. Selanjutnya untuk persamaan pada penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya adalah memfokuskan hadirnya digital governance sebagai upaya perbaikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Venna Silvia Febrianti, Imam Khuroydi dan Angga Setiawan pada tahun 2020 dalam penelitiannya yang berjudul “Tranformasi Pelayanan Publik Melalui Digital Governance (Studi Pendayaagunaan Website Rampak Pintar di Desa Kesambi Rampak Situbondo)”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa data kualitatif. Kemudian untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tranformasi pelayanan publik melalui Digital Governance telah membuahkan hasil yang baik. Meskipun adanya tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dalam proses penyelenggaraannya, namun setelah satu tahun sejak dimulainya program rampak pintar menuai hasil baik yang ditandai dengan berbagai perubahan yang kian bermunculan. Seperti pada akhirnya masyarakat yang sudah megerti akan urgensi program tersebut mulai merasa senang melihat adanya efisiensi dan transparansi semenjak adanya program rampak pintar ini.

Perbedaan dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan adalah dari segi teori. Jika dalam penelitian sebelumnya menggunakan teori pelayan publik sedangkan dalam penelitian saat ini menggunakan teori implementasi. Namun keduanya memiliki persamaan yaitu sama-sama berfokus dengan digital governance dalam pelayanan publik berdasarkan implementasinya.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Denisa Lestari, Joko Tri Nugraha, dan Nike Mutiara Fauziah (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Kemudian untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dalam pelaksanaannya layanan tersebut dinilai kurang maksimal karena masih mengalami permasalahan seperti belum dilaksanakannya sosialisasi secara merata dan berkelanjutan dikarenakan anggaran yang terbatas. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini adalah terletak pada fokus pembahasannya. Pada penelitian sebelumnya, berfokus membahas pengembangan digital government sedangkan dalam penelitian saat ini berfokus membahas proses implementasi digital governance. Selanjutnya adapun persamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik melalui digital governance.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Pada penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian serta untuk dapat mengetahui bagaimana proses implementasi E-Filing dalam pelayanan publik di KPP Pratama Kota Sukabumi 2022, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik serta dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata atau bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, Moleong (2017:6). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif agar dapat berperan sebagai media yang dapat mendeskripsikan suatu fenomena secara umum dengan kalimat, data, dan lain sebagainya antara fenomena yang terjadi dengan fakta yang didapat di lapangan secara tepat. Untuk mengukur proses implementasi E-Filing dalam pelayanan publik di KPP Pratama Kota Sukabumi, peneliti menggunakan indikator penelitian berdasarkan 3 (tiga) dimensi yang dikemukakan oleh Michael Hill dan Peter Hope (2002:3) yaitu : (1) Pelaksanaan, (2) Pencapaian, (3) Penyelesaian. Adapun teknik yang digunakan dalam proses menentukan informan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik Snowball Sampling. Dimana pada proses wawancara peneliti memilih satu informan kunci yaitu Kepala Bidang Pelayanan di KPP Pratama Kota Sukabumi.

Kemudian untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah melakukan pengumpulan data sebagai modal awal yang berperan penting dalam proses penelitian, kemudian data tersebut akan dianalisis dan akan digunakan sebagai bahan masukan untuk melakukan penarikan kesimpulan penelitian. Dalam melakukan validasi data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Kemudian, untuk teknik analisis data yang digunakan sesuai dengan yang dikemukakan Miles & Huberman (2014:18) yaitu analisis data model alir dengan langkah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Hasil dari penelitian ini berdasarkan temuan peneliti dilapangan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mengacu pada tiga dimensi yaitu pelaksanaan, pencapaian, dan penyelesaian yang berkaitan dengan implementasi *e-filing* dalam pelayanan publik di KPP Pratama Kota Sukabumi.

### Pelaksanaan

Pelaksanaan layanan *e-filing* di KPP Pratama Kota Sukabumi berawal pada tahun 2016. setelah adanya himbuan kepada wajib pajak untuk melaporkan SPT melalui *e-filing* yang berdasarkan pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 3 Tahun 2015. Semenjak hadirnya layanan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Sukabumi hingga saat ini, apabila dilihat dari data indeks kepuasan





masyarakat yang diterbitkan oleh KPP Pratama Kota Sukabumi setiap awal tahun, pada tahun 2022 implementasi layanan *e-filing* ini sudah dapat dikatakan berhasil jika dilihat dari hasil survei dengan nilai survei yang diperoleh dari para wajib pajak yang sudah melebihi 50%. Adapun data terkait indeks kepuasan masyarakat sebagaimana peneliti lampirkan berikut ini.

**Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

Pelayanan			Penyuluhan		
Tatap Muka	Saluran Lain	Total	Tatap Muka	Daring	Total
89,34%	84,62%	86,85%	83,95%	88,58%	86,33%

Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Jika mengacu pada data diatas, pelaksanaan *e-filing* nampaknya sudah mendapatkan respon yang baik dari para wajib pajak. Yang dimana dalam hal ini disebabkan karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *e-filing* kepada wajib pajak dengan dapat mengakses layanan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang dan mengantri di KPP Pratama Kota Sukabumi Namun, meskipun data indeks kepuasan menunjukkan demikian, sampai saat ini terkait implementasi *e-filing* belum bisa dikatakan efektif jika dilihat dari tabel jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT manual dari tahun 2020 sampai 2022 terus meningkat. Hal ini dibuktikan berdasarkan data yang peneliti dapatkan dilapangan sebagai berikut.

**Tabel 1. Jumlah Pelaporan SPT Manual Tahun 2020-2022**

Tahun Pelaporan	Jumlah SPT Manual
2020	372
2021	1229
2022	1787

Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan tabel jumlah pelaporan SPT manual tahun 2020-2022 diatas dapat dilihat jika jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan SPT Manual mengalami peningkatan dari tiga tahun terakhir. Meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak manual didominasi oleh kalangan usia diatas 35 tahun. Hal ini mengacu pada pemaparan pihak pelaksana pada saat proses wawancara yang juga diperkuat oleh data berupa tabel seperti berikut.

**Tabel 2. Jumlah Pelaporan SPT Manual Berdasarkan Usia 2020-2022**



Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kenaikan jumlah pelaporan SPT manual dalam tiga tahun terakhir didominasi oleh kalangan usia diatas 35 tahun. Hal ini sangat disayangkan, karena hadirnya layanan *e-filing* ini dapat memudahkan wajib pajak saat proses pelaporan pajak karena prosesnya yang fleksibel dapat diakses kapan saja dan dimana saja serta dapat menghemat waktu tanpa perlu datang ke kantor secara langsung ditengah kesibukan para wajib pajak. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa dalam proses pelaksanaan layanan *e-filing* ini belum bisa dikatakan efektif secara keseluruhan.

### Pencapaian

*E-filing* sebagai sebuah program layanan, pada dasarnya memiliki sebuah tujuan yang harus dicapai. Adapaun pencapaian tersebut berupa tujuan awal maupun tujuan akhir yang nantinya akan menjadi tolak ukur keberhasilan program layanan *e-filing* itu sendiri. Berkaitan dengan itu, proses implementasi *e-filing* di KPP Pratama Kota Sukabumi, memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai agar dalam pelaksanaannya, layanan *e-filing* dapat dikatakan berhasil. Setelah melakukan proses pengumpulan data melalui wawancara guna mengetahui apa saja tujuan awal dilaksanakannya layanan *e-filing* tersebut, peneliti dapat mendeskripsikan tujuan awal dari implementasi *e-filing* ini adalah untuk memudahkan para wajib pajak ditengah kesibukannya dalam melakukan pelaporan pajak tanpa harus datang secara langsung ke KPP Pratama Kota Sukabumi agar dapat mengurangi antrian serta dapat menghemat waktu. Karena layanan *e-filing* ini bisa diakses kapan saja dan dimana saja dalam 1x24 jam.

Jika dilihat dari tujuan awal hadirnya layanan *e-filing* ini maka, para wajib pajak memiliki pandangan yang sama dengan peneliti terkait penilaian dimana dalam hal ini menilai bahwa tujuan awal implementasi *e-filing* sudah tercapai. Terbukti dengan menurunnya antrian pada saat puncak pelaporan pajak dari yang awalnya sebelum layanan *e-filing* dilaksanakan mencapai 300-500 antrian wajib pajak, namun setelah adanya layanan *e-filing* menurun dengan hanya terjadi sekitar 100-200 antrian wajib pajak saja. Hal ini tertuang dalam sebuah tabel yang peneliti dapatkan saat dilpangan sebagai berikut

**Tabel 3. Jumlah Rata-rata Antrian Perhari Pada Puncak Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kota Sukabumi**



Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan adanya penurunan antrian pada saat puncak pelaporan pajak di KPP Pratama Kota Sukabumi setelah hadirnya *e-filing*. Selanjutnya adalah mengenai tujuan akhir atau pencapaian akhir yang diharapkan dapat tercapai oleh KPP Pratama Kota Sukabumi. Melalui metode wawancara peneliti kemudian mengetahui terkait tujuan akhir dalam pencapaian yang ingin dicapai dalam implementasi *e-filing* di KPP Pratama Kota Sukabumi. Yaitu layanan *e-filing* ini dapat digunakan oleh seluruh wajib pajak baik itu kalangan usia muda ataupun yang sudah memasuki usia menjelang pensiun sehingga nantinya tidak ditemukan lagi antrian pada saat puncak pelaporan pajak pada bulan Januari sampai bulan Maret di KPP Pratama Kota Sukabumi Namun hingga saat ini dapat diketahui bersama



bahwa dengan masih terjadinya antrian pada saat proses pelaporan pajak dan penggunaan layanan *e-filing* yang belum menyeleruh menjadi pertanda belum tercapainya tujuan akhir dari implementasi *e-filing*. Hal ini berkaitan dengan beberapa kendala lainnya seperti halnya untuk kalangan orang tua, mereka lebih ingin melakukan pelaporan secara manual dengan datang ke KPP Pratama Kota Sukabumi untuk dibimbing secara manual. Apabila ada diantara mereka yang sudah menggunakan *e-filing* sekalipun, tetap saja beberapa dari mereka tetap datang ke kantor untuk menanyakan terkait bagaimana cara penggunaan *e-filing*.

Berkaitan dengan hal tersebut, ada kemungkinan penyebabnya adalah kurang pemahamnya wajib pajak terhadap proses pelaporan pajak melalui *e-filing*, sehingga wajib pajak itu masih memilih datang langsung ke tempat pelayanan dibandingkan harus menggunakan *e-filing*. Dugaan peneliti mengenai kemungkinan sebab belum tercapainya tujuan *e-filing* ini ternyata terbukti pada saat dilapangan. Dimana memang kenyataan dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa wajib pajak yang belum mengerti secara menyeluruh tentang kewajiban perpajakannya. Meskipun sudah ada panduan tetapi masih saja tetap menemukan beberapa wajib pajak yang belum mengerti tata cara pengisiannya. Maka dapat dikeathui dari sanalah sebab terjadinya antrian pada saat puncak pelaporan pajak ditemukan.

Akan tetapi, kita tidak dapat menyalahkan sepenuhnya para wajib pajak yang saat ini belum bisa menggunakan layanan *e-filing* secara optimal. Namun perlu dipertanyakan terkait strategi sosialisasi layanan *e-filing* dari pihak pelaksana apakah sudah optimal atau belum. Hingga saat ini sosialisasi pihak pelaksana kepada wajib pajak belum terlaksana dengan menyeluruh. Hal tersebut diperkuat oleh data yang peneliti dapatkan berupa tabel nama-nama instansi atau lembaga yang sudah dijangkau oleh pihak pelaksana layanan *e-filing*. Dimana pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa sampai saat ini pihak pelaksana baru mampu menjangkau instansi atau lembaga besar saja. Adapun tabel tersebut peneliti kemukakan sebagai berikut.

**Tabel 4. Daftar Instansi/lembaga yang Sudah Dijangkau Sosialisasi Oleh KPP Pratama Kota Sukabumi**

No	Nama Instansi/lembaga
1	UMKM JABAR Juara
2	Dinas Koperasi Kota Sukabumi
3	UMKM Kota Sukabumi
4	Dinas Pendidikan
5	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Sukabumi
6	Universitas Muhammadiyah Sukabumi
7	PT. Pratama Abadi Industri
8	PT. Pouchen Glostar Sukabumi

Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sejauh ini sosialisasi pihak pelaksana terkait layanan *e-filing* baru dapat menjangkau instansi atau lembaga yang besar saja. Langkah tersebut tentu belum cukup untuk dapat menjangkau seluruh kalangan wajib pajak karena wajib pajak itu sendiri mempunyai pekerjaan yang bervariasi dan tempat bekerja yang tentunya berbeda-beda juga Berkaitan dengan belum optimalnya sosialisasi layanan *e-filing* dari pihak pelaksana, menimbulkan sebuah dampak yaitu dengan menurunnya pengguna *e-filing* pada tahun 2022 meskipun sempat mengalami kenaikan pada tahun 2021. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh data yang peneliti dapatkan dilapangan mengenai jumlah pengguna *e-filing* dari tahun 2020-2022 berikut ini.

**Tabel 5. Jumlah Pengguna E-filing tahun 2020-2022**

Tahun Pelaporan	Jumlah Pengguna E-filing
2020	111930
2021	117501
2022	58225

Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan tabel jumlah pengguna *e-filing* tahun 2020-2022 dapat menunjukkan penurunan angka pengguna *e-filing* di Kota Sukabumi yang dalam hal ini merupakan salah satu dampak dari belum optimalnya sosialisasi pihak KPP Pratama Kota Sukabumi dalam menjangkau seluruh kalangan wajib pajak dalam cakupan wilayah Kota Sukabumi. Mengacu pada pembahasan tersebut, untuk dapat mencapai semua tujuan implemtnasi *e-filing* perlu adanya perbaikan strategi dari pihak KPP Pratama Kota Sukabumi selaku pelaksana sehingga implementasi *e-filing* ini dapat berjalan dengan optimal dan tentunya bisa membuat proses pelaporan pajak lebih efektif melalui sistem layanan digital

### Penyelesaian

Berdasarkan pembahasan proses pelaksanaan layanan *e-filing* yang sudah dapat mencapai tujuan awal. Namun sampai saat ini masih belum dapat mencapai tujuan akhir dari layanan *e-filing*. Hal tersebut mengacu masih adanya masalah atau kendala dalam proses impementasi *e-filing* itu sendiri. Dalam hal ini diperlukan langkah penyelesaian yang tepat sasaran dari pihak KPP Pratama Kota Sukabumi agar masalah dan kendala yang ada dalam proses implementasi *e-filing* dapat terselesaikan. Sehingga implementasi *e-filing* ini dapat berjalan dengan efektif. Seperti halnya yang dipaparkan oleh pihak pelaksana mengenai salah satu langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan masalah pada implementasi *e-filing*. seperti dengan membuka layanan melalui aplikasi *whatsapp* dengan menyediakan 8 layanan nomor *whatsapp* yang beroperasi pada saat jam kerja. Dalam hal ini dapat ditunjukkan oleh hasil dokumentasi peneliti mengenai pamflet informasi yang pihak pelaksana bagikan kepada wajib pajak apabila mendapatkan kendala pada saat menggunakan layanan *e-filing*. Berikut bukti hasil dokumentasi tersebut peneliti sertakan dibawah ini.

**Gambar 2. Panduan Pelayanan**

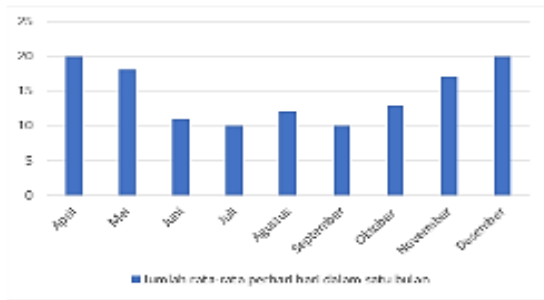
Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Berdasarkan hasil dokumentasi peneliti berupa pamflet panduan pelayanan, dapat diinterpretasikan jika sejauh ini pihak KPP Pratama Kota Sukabumi selaku pelaksana layanan *e-filing* telah menempuh langkah atau upaya untuk mengatasi kendala seperti masih ditemukannya para wajib pajak yang belum memahami prosedur penggunaan *e-filing*. Selanjutnya dalam pelaksanaan layanan melalui *whatsapp* tersebut, sejauh ini telah cukup banyak digunakan oleh wajib pajak. Meskipun ada perbedaan jumlah pengguna antara pada saat puncak pelaporan pajak dari bulan Januari sampai dengan Maret, dan diluar dari waktu tersebut antara bulan April sampai dengan Desember. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh pihak pelaksana yang dapat diinterpretasikan kedalam sebuah tabel sebagai berikut.





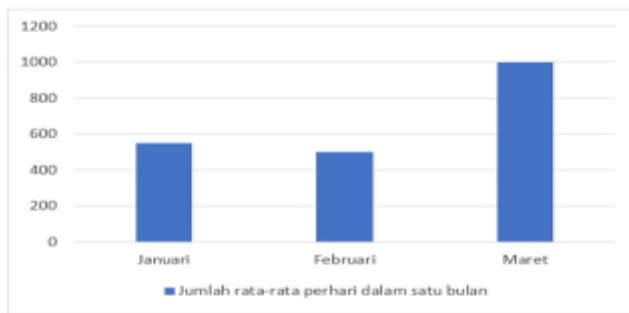
**Tabel 6. Jumlah Rata-rata Pengguna Layanan Whatsapp diluar Puncak Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kota Sukabumi Tahun 2022**



Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Dari tabel tersebut, dapat dilihat jika sejauh ini pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi *whatsapp* dalam sehari jika pada saat masa senggang atau diluar puncak pelaporan pajak hanya ada sekitar 10-20 wajib pajak yang bertanya atau menghubungi nomor pelayanan yang sudah disediakan. Adapun lonjakan pengguna layanan tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 7. Jumlah Rata-rata Pengguna Layanan Whatsapp Pada Puncak Pelaporan pajak di KPP Pratama Kota Sukabumi tahun 2022**



Sumber: KPP Pratama Kota Sukabumi, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat banyaknya wajib pajak yang menghubungi nomor layanan yang telah disediakan pihak pelaksana pada saat puncak pelaporan pajak. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, terbukti jika adanya perbedaan yang cukup signifikan antara jumlah pengguna layanan whatsapp pada saat diluar puncak pelaporan pajak dan pada saat puncak pelaporan pajak. Selain itu, pihak KPP Pratama Kota Sukabumi melakukan upaya lain untuk menyelesaikan masalah terkait sosialisasi. Nantinya upaya ini diharapkan mampu meningkatkan jumlah pengguna *e-filing* sehingga dapat menekan angka antrian pada saat puncak pelaporan pajak. Salah satunya dengan melakukan upaya sosialisasi menggunakan metode jemput bola seperti membuka kelas pajak yang biasa dilakukan sebanyak dua kali dalam seminggu dengan rentang waktu dari bulan Januari sampai dengan Maret untuk pelaporan SPT melalui *e-filing*. Baik itu di instansi Pemerintah Daerah sekitar, atau di perusahaan swasta seperti pabrik. Selain itu, pihak pelaksana juga menyediakan program untuk menyasar pensiunan yang bekerjasama dengan pihak Taspen. Sasaran dari program sosialisasi ini ditujukan untuk wajib pajak yang belum memahami prosedur penggunaan *e-filing* namun sulit meluangkan waktu untuk menanyakan langsung dan datang ke tempat pelaporan pajak. Kemudian pihak pelaksana juga menjelaskan pada saat proses wawancara bersama peneliti bahwa sudah melakukan sosialisasi di media sosial seperti *instagram* dan *twitter*. Selain itu pihak pelaksana juga melakukan siaran di Radio Kiwari setiap 2 minggu sekali.

Pembahasan diatas sudah cukup untuk membuktikan keseriusan pihak KPP Pratama Kota Sukabumi dalam upaya implementasi *e-filing*. Namun ada hal yang harus dipertimbangkan dalam melakukan upaya penyelesaian setiap masalah yang ada. Yaitu ketepatan sasaran dari upaya itu sendiri. Namun perlu digaris bawahi jika upaya tersebut bisa dikatakan tepat sasaran apabila ditujukan untuk kalangan muda. Hal ini mengingat bahwa tidak banyaknya kalangan usia tua yang saat ini bermain media sosial seperti *instagram* dan *twitter*. Maka dari itu apabila diinterpretasikan, upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Kota Sukabumi secara keseluruhan belum bisa dikatakan tepat sasaran

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti paparkan mengenai implementasi e-filing dalam pelayanan publik di KPP Pratama Kota Sukabumi, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa proses implementasinya secara keseluruhan belum efektif. Baik dalam hal pelaksanaan, pencapaian, ataupun penyelesaian.

### Saran

Apabila implementasi e-filing ingin lebih efektif lagi, pihak KPP Kota Sukabumi perlu meningkatkan sosialisasi salah satunya dengan cara melakukan kunjungan pada setiap instansi kecil yang juga masih berstatus wajib pajak untuk dapat menjangkau seluruh kalangan wajib pajak agar pengguna layanan e-filing dapat meningkat lagi. Agar pihak KPP Pratama dapat mencapai tujuan akhir dari implementasi e-filing yang hingga saat ini belum dapat tercapai, perlu adanya pembenahan dalam layanan e-filing itu sendiri. Misalnya dengan memperbesar bandwidth agar lebih banyak lagi orang yang dapat mengakses aplikasi itu tanpa khawatir terjadi error system pada saat kebanjiran pengakses. Mengingat bahwa setiap tahun pengguna layanan e-filing ini semakin bertambah. Selanjutnya yaitu dengan membenahi bagian user interface supaya orang awam yang pertama kali mengakses akan lebih mudah mengerti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, dkk. (2021), Panduan Ristik, Seminar, Komprehensif, Skripsi, dan Publikasi Ilmiah (Pada Kurikulum MBKM). Universitas Muhammadiyah Sukabumi.
- Creswell, John W. (2016), *Research Design Edisi 4* Terjemahan Ahmad Fawaid dan Rismayanti K.P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gulick, L. dan L. Urwick, eds. (1973). *Papers on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration, Columbia University
- Hill, Michael. & Hupe, Peter. (2002). *Implementing Public Policy*. London: SAGE Publications Ltd.
- Ilham. (2021). *E-Governance*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009), *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Lestari, Yeni Denisa, dkk. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Volume 16, No 2. Halaman 163-178. Waktu diakses pada tanggal 7 Januari 2023. Link akses: <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/230>
- Oktavya, Ayu Aditya. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Volume 3, No 3. Diakses pada tanggal 25 Desember 2022. Link akses: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL%20AYU%20fix%20(10-15-15-02-37-23).pdf)
- Van Meter & Van Horn. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration and Society Journal*. Volume 6, No 4. Waktu diakses pada tanggal 11 Desember 2022. Dengan Link akses: [https://www.academia.edu/6626910/CONCEPTUAL\\_FRAMEWORK\\_THE\\_IMPLEMENTATION\\_OF\\_PUBLIC\\_POLICY\\_A\\_FRAMEWORK\\_OF\\_ANALYSIS](https://www.academia.edu/6626910/CONCEPTUAL_FRAMEWORK_THE_IMPLEMENTATION_OF_PUBLIC_POLICY_A_FRAMEWORK_OF_ANALYSIS)
- Wibawa, I Gede Agus & Antarini, Lilik. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Daerah (Digital Local Government). *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 5, No 1. Halaman 57-71. Diakses pada 6 Januari 2023. Link akses: <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/download/1946/1474/>
- Ariyanto, Maulana. (2015). Analisis Pelaksanaan E-Government di Kantor Pelayanan Pajak Serang (Studi Pada Pelayanan e-Registration, e-SPT, dan e-Filing) : Skripsi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Diakses pada tanggal 4 Januari 2023. Link akses: <https://eprints.untirta.ac.id/370/1/ANE%20%20ANALISIS%20PELAKSANAAN%20EGOVERNMENT%20DI%20KANTOR%20PELAYANAN%20PAJAK%20PRATAMA%20SERANG.pdf>