

**ANALISIS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG  
(Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik (MP)  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**MAULANA ARIYANTO**

**6661102026**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulana Ariyanto  
NIM : 6661102026  
Tempat Tanggal Lahir : Serang, 8 September 1992  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul Analisis Pelaksanaan *Electronic Government (e-Government)* di KPP Pratama Serang adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Desember 2014



Maulana Ariyanto

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maulana Ariyanto  
NIM : 6661102026  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan *E-Government* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*).

Serang, Desember 2014

Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Yeni Widyastuti, M.Si  
NIP. 197602102005012003

Dosen Pembimbing II



Deden M Haris, M.Si  
NIP. 197204072008121002

Mengetahui,  
Dekan FISIP UNTIRTA



DR. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : MAULANA ARIYANTO  
NIM : 6661102026  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG  
(Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*)

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal  
22 Januari 2015 dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, 22 Januari 2015

Tanda Tangan

Ketua Penguji:

DR. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002



Anggota:

Riny Handayani, M.Si  
NIP. 197601062006042007



Anggota:

Yeni Widyastuti, M.Si  
NIP. 197602102005012003



Mengetahui,

Dekan FISIP UNTIRTA



DR. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara  
FISIP UNTIRTA



Rahmawati, M.Si  
NIP. 197905252005012001

*Belajarlak mengalah  
sampai tak seorangpun  
yang bisa mengalahkanmu  
Serta belajarlak merendah  
sampai tak seorangpun  
yang bisa merendahkanmu*

*Jangan pernah berhenti bermimpi  
karena mimpi memberi asa dan harapan  
dalam menjalani kehidupan*

Ku persembahkan skripsi ini untuk :

Bapak dan mamah yang tak pernah henti memberikan doa, semangat dan nasihat, serta masukan kepada saya  
Kakak dan Adik yang tidak pernah henti memberikan support, doa, dukungan dan masukan  
Teman-teman, sahabat dan orang-orang tercinta dan terkasih  
Terima kasih atas doa dan dukungannya

## ABSTRAK

**Maulana Ariyanto. NIM. 6661102026. 2014. Skripsi. Analisis Pelaksanaan *Electronic Government (e-Government)* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing 1: Yeni Widyastuti, M.Si, Pembimbing II: Deden M Haris, M.Si.**

Kata Kunci : “Analisis, *E-Government*, Implementasi.

*Electronic Government* adalah upaya penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya dan bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan Teori Richardus Eko Indrajit (2005) tentang indikator penerapan *e-Government*, yaitu: *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, Capital* dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Kesimpulannya adalah pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang belum berjalan dengan baik dan optimal. Maka rekomendasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Serang dapat lebih memaksimalkan lagi berbagai media pelayanan yang ada, khususnya pelayanan yang dilakukan dengan sistem *online* seperti *e-Registration, e-SPT* dan *e-Filing* agar dapat memberikan kemudahan bagi para wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Selain itu juga agar berbagai pelayanan yang dilakukan dapat lebih efektif, efisien dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat beralih ke sistem pelayanan pajak secara elektronik *online* ini.

## **ABSTRACT**

***Maulana Ariyanto. NIM. 6661102026. 2014. Research Paper. Analysis of the Implementation of Electronic Government (e-Government) in Tax Office (KPP Pratama) Serang. Public Administration Department. Faculty of Social Science and Political. University of Sultan Ageng Tirtayasa. 1<sup>st</sup> Advisor: Yeni Widyastuti, M.Si, 2<sup>nd</sup> Advisor: Deden M Haris, M.Si.***

*Keywords: Analysis, E-Government, Implementation.*

*E-Government is an effort based implementation using electronic governance in order to improve the quality of public service effectively and efficiently. Purpose of this study was to determine how the implementation of e-government in Tax Office (KPP Pratama) Serang, barriers to implementation and how efforts to overcome these obstacles. This study using the theory of Richardus Eko Indrajit (2005) about the implementation of e-government indicators, namely: Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, and Capital with the qualitative methods. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Data analysis using a model of Miles and Huberman, consist of Data Collection, Data Reduction, Data Presentation and Verification. The conclusion is that the implementation of e-Government implementation in Tax Office (KPP Pratama) Serang have not been going well and optimal. Then the recommendation in this research is to maximize the tax office (KPP Pratama) Serang can be more variety of media available service, especially services performed by an online system such as e-Registration, e-SPT as e-Filing and that can make it easy for taxpayers in doing his tax liability. While also order a variety of services that can be done more effectively, efficiently, and can provide satisfaction for the taxpayer, so that taxpayers can switch to a system of electronic tax services online.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana (S1) pada Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten. Skripsi yang peneliti susun bertemakan dan membahas tentang “**Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*)”**”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan, bimbingan, masukan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sholeh Hidayat, M.Pd selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. DR. Agus Sjafari, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Kandung Spto Nugroho, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.



4. Mia Dwianna, M.Ikom selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Gandung Ismanto, S.Sos, MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Rahmawati, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan-masukan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Ipah Ema Julianti, M.Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Yeni Widyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing serta memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini.
9. Deden M Haris, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
11. Para Staf Ilmu Administrasi Negara dan staf Fakultas FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan berbagai bantuan dalam hal keperluan akademik yang penulis butuhkan.
12. Terutama sekali untuk Ayahanda Agus Kriswanto, S.Pd dan Ibunda Nasiroh yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa yang tiada henti kepada penulis, karena dengan doa dan dukungan yang mereka berikan, penulis dapat terdorong dan termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kakanda Suci Wijayanti, S.Pd, dan Adinda Faizal Akbar yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi yang tiada henti kepada penulis.

14. Para teman-teman, kawan-kawan, sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan dan masukan serta semangat yang begitu besar dan tiada henti kepada penulis.
15. Kawan-kawan seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTIRTA Angkatan 2010 yang sudah memberikan banyak pelajaran berharga, canda tawa dan nasehat yang tiada henti dan bermanfaat.
16. Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi beserta seluruh staf pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang yang telah memberikan banyak data dan informasi kepada penulis.
17. Para masyarakat dan wajib pajak serta seluruh informan yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan keterangan yang berguna untuk penelitian yang penulis lakukan.

Tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan agar penulis dapat lebih baik lagi kedepannya. Meskipun demikian, besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan bagi penulis pada khususnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Serang, Januari 2015**

**Penulis**

# DAFTAR ISI

## Halaman

**PERNYATAAN ORISINILITAS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA MUTIARA**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... iv**

**DAFTAR TABEL ..... viii**

**DAFTAR GAMBAR ..... ix**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... x**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 16

1.3 Pembatasan Masalah ..... 16

1.4 Rumusan Masalah ..... 17

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 17

1.6	Manfaat Penelitian .....	17
1.7	Sistematika Penulisan .....	18

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR**

2.1	Tinjauan Pustaka .....	20
2.2	Konsep <i>Electronic Government (E-Government)</i> .....	20
2.2.1	Pengertian <i>E-Government</i> .....	20
2.2.2	Visi <i>E-Government</i> .....	27
2.2.3	Manfaat dan Tujuan <i>E-Government</i> .....	30
2.2.4	Implementasi <i>E-Government</i> .....	34
2.2.5	Dimensi <i>E-Government</i> .....	42
2.3	Administrasi Perpajakan .....	45
2.3.1	Pengertian Pajak .....	45
2.3.1.1	Asas-asas Pemungutan Pajak .....	48
2.3.1.2	Syarat Pemungutan dan Pembagian Pajak .....	50
2.3.2	Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	53
2.3.2.1	Pengertian NPWP .....	53
2.3.2.2	Dasar Hukum .....	53
2.3.2.3	Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	54
2.3.2.4	Wajib Pajak .....	54

2.3.2.5	Karakteristik Pendaftaran NPWP Manual dengan Media Elektronik .....	55
2.3.2.6	Format Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) .....	56
2.3.3	Surat Pemberitahuan (SPT) .....	56
2.3.3.1	Fungsi SPT .....	56
2.3.3.2	<i>Electronic SPT (e-SPT)</i> .....	57
2.3.3.3	Jenis SPT dan Batas Waktu Penyampaian SPT .....	58
2.3.4	<i>Electronic Filing (e-Filing)</i> .....	59
2.3.4.1	Syarat Untuk Dapat Melakukan <i>e-Filing</i> .....	60
2.3.4.2	Tata Cara <i>e-Filing</i> .....	61
2.4	Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan <i>E-Government</i> .....	61
2.5	Penelitian Terdahulu .....	68
2.6	Kerangka Berfikir .....	71
2.7	Asumsi Dasar .....	74

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian .....	75
3.2	Fokus Penelitian .....	76
3.3	Lokasi Penelitian .....	76
3.4	Variabel Penelitian .....	77
3.4.1	Definisi Konsep .....	77

3.4.2	Definisi Operasional .....	78
3.5	Instrumen Penelitian .....	79
3.6	Informan Penelitian .....	80
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	82
3.6.2	Jenis dan Sumber Data .....	85
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	85
3.8	Jadwal Penelitian .....	91

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	92
4.1.1	Gambaran Umum Kota Serang .....	92
4.1.2	Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang .....	95
4.1.3	Struktur Organisasi .....	96
4.2	Deskripsi Data dan Analisis Data .....	102
4.3	Pembahasan .....	148

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	165
5.2	Saran .....	166

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
TABEL 1.1 Jumlah Perkembangan Wajib Pajak Per-Tahun .....	12
TABEL 3.1 Definisi Operasional Penelitian .....	78
TABEL 3.2 Sumber Informan Penelitian .....	81
TABEL 3.3 Pedoman Wawancara .....	84
TABEL 3.4 Jadwal Penelitian .....	91
TABEL 4.1 Jumlah Penduduk Kota Serang Tahun 2013 .....	93
TABEL 4.2 Jumlah Pegawai KPP Pratama Serang .....	98
TABEL 4.3 Perbandingan Penggunaan Layanan Perpajakan Secara <i>Online</i> dan Manual .....	109
TABEL 4.4 Spesifikasi Komputer Pelayanan Elektronik <i>Online</i> .....	125
TABEL 4.5 Pembahasan dan Hasil Temuan Lapangan .....	163

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
GAMBAR 1.1 <i>Website</i> KPP Pratama Serang .....	4
GAMBAR 2.1 Dimensi <i>E-Government</i> .....	45
GAMBAR 2.2 Kerangka Berfikir .....	73
GAMBAR 3.1 Analisis Data menurut Miles dan Huberman .....	87
GAMBAR 4.1 Peta Kota Serang .....	94
GAMBAR 4.2 KPP Pratama Serang .....	96
GAMBAR 4.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Serang .....	97



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Membercheck
- Lampiran 3 Matriks Wawancara Lapangan
- Lampiran 4 Dokumen dan Peraturan-peraturan
- Lampiran 5 Dokumentasi Foto-foto Penelitian
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 7 Catatan Lapangan Penelitian
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan negara besar yang memiliki jumlah populasi penduduk terbesar ke empat di dunia. Sebagai negara yang sedang berkembang, negara dituntut untuk dapat mengikuti berbagai perkembangan yang terjadi, terutama perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dan semakin meluas. Berbagai perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya terjadi dalam bidang bisnis, ekonomi dan perbankan, tetapi kini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah meluas pada bidang-bidang lainnya, seperti bidang pemerintahan, pendidikan, pelayanan dan lain sebagainya. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin luas diharapkan dapat mendorong terjadinya perubahan besar dalam kehidupan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan kepada publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai pelayanan sektor publik sedemikian rupa sehingga berbagai kegiatan pelayanan dan berbagai kegiatan transaksi dapat dilakukan tanpa adanya tatap muka, sehingga kegiatan yang dilakukan dapat lebih efektif, efisien dan hemat biaya. (<http://andra354.multiply.com/>)

Dengan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat dan potensi pemanfaatannya yang sudah sangat luas, hal tersebut dapat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan

informasi secara cepat dan akurat. Selain itu perkembangan teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pekerjaan mengolah, mengelola, menyalurkan, serta menyebarkan informasi dan layanan publik. Hal itu juga akan menunjang peningkatan hubungan antara pemerintah, masyarakat umum, dan pelaku-pelaku bisnis. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah dapat segera melakukan dan melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*.

*Electronic Government (e-Government)* di Indonesia sudah diperkenalkan dan dimulai inisiatifnya melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Selain itu juga *e-Government* bertujuan untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sesuai dengan strategi nasional pengembangan pemerintahan-elektronik di Indonesia, pemerintahan elektronik harus mengarah pada empat hal, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (*web presence*).
  2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha (*interaction*).
  3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara (*transaction*).
  4. Pembentukan system manajemen dan proses kerja (*transformation*).
- (Anwar, Khoirul dan Asianti, 2004)

Pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman

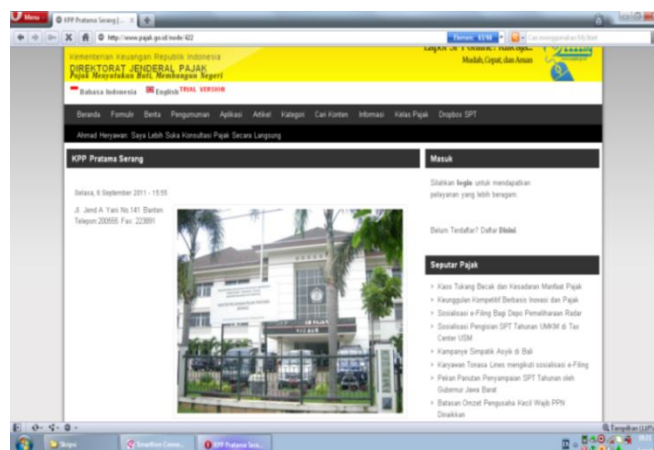
daerah. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Disamping itu, perlu diperhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

Namun, pada kenyataannya kondisi penerapan *e-Government* sangat bervariasi, ada instansi pemerintahan yang sudah cukup maju dalam hal penerapan *e-Government*, tetapi masih banyak juga yang masih dalam taraf pengenalan. Oleh karena itu, dalam hal ini pemerintah harus dapat mengupayakan agar semua instansi pemerintah dan masyarakat luas maupun pelaku bisnis dapat mengenal dan menerapkan *e-Government* dalam berbagai kegiatan penyebaran informasi, proses pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya. Sehingga dengan adanya hal tersebut berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta hemat biaya dalam pelaksanaannya.

*E-Government* merupakan sebuah langkah awal perubahan menuju perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan, terutama dalam hal pelaksanaan penyebaran informasi dan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, yang tadinya dilakukan secara manual kini dengan adanya *e-Government* dapat dilakukan dengan media elektronik sehingga dapat mempermudah proses pelayanan yang dilakukan. *E-Government* merupakan awal dari perkembangan pembangunan dalam bidang pemerintahan di Indonesia, namun sangat disayangkan bahwa dalam pelaksanaannya masih banyak pengelola *e-Government* yang masih kurang memahami *e-Government* dan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam berbagai pengembangannya.

Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-Government* adalah Direktorat Jenderal Pajak yang dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Hal itu dimaksudkan untuk melakukan berbagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi dalam bidang pelayanan perpajakan. Berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan diberbagai bidang/seksi di KPP Pratama Serang sebagian besar telah dilakukan dengan menggunakan penerapan *e-Government*.

Salah satunya adalah *Website* Direktorat Jenderal Pajak dengan domain *www.pajak.go.id* merupakan salah satu bentuk nyata bahwa instansi ini sudah menerapkan *e-Government*. *Website* merupakan suatu media sumber informasi yang dapat masyarakat gunakan untuk mencari informasi yang mereka butuhkan.



**Gambar 1.1**

Sumber: *Website KPP Pratama Serang*

Dengan adanya perkembangan *e-Government* yang semakin maju dan canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa menyesuaikan diri dan

dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat tersebut, kini DJP telah melakukan penerapan *e-Government* pada sistem-sistem pelayanan perpajakan yang ada, yaitu seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*.

*E-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* merupakan beberapa sistem layanan perpajakan secara elektronik *online* yang telah diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka memberikan kemudahan layanan kepada para wajib pajak didalam melakukan kewajibannya. Selain itu juga sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* merupakan sistem elektronik *online* yang saat ini masih sangat aktif digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai media pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan merupakan sistem pelayanan perpajakan yang masih sering banyak digunakan dan dijadikan sebagai pilihan oleh para wajib pajak didalam melakukan kegiatan perpajakannya, terutama dalam proses pendaftaran NPWP dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan. Dengan adanya sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dapat mempermudah masyarakat/wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, karena dengan adanya sistem tersebut berbagai kegiatan perpajakan yang masyarakat lakukan dapat menjadi lebih efektif, efisien dan hemat biaya.

*E-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Hal ini

dilakukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi didalam melakukan berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan.

Dengan adanya pemanfaatan dan penggunaan *e-Government* sebagai media pelayanan, maka pajak pun dapat menunjukkan peran dan fungsinya sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang ada dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Karena dengan adanya perkembangan teknologi informasi dapat menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi, kemudahan berkomunikasi, kemudahan bertransaksi dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Penerapan *e-Government* dalam bidang perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang pelaksanaannya sudah dilakukan pada sistem *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Seperti dalam proses pendaftaran NPWP yang dilakukan, permasalahan/kendala yang sering dihadapi yaitu masyarakat enggan melakukan pendaftaran NPWP dikarenakan dalam proses pendaftaran NPWP yang dilakukan masyarakat selalu dihadapkan pada kondisi/permasalahan seperti antrian yang cukup banyak, proses pelayanan yang cenderung lambat dan lain sebagainya. Sehingga karena hal tersebut banyak masyarakat yang masih belum mempunyai NPWP dikarenakan masyarakat selalu dihadapkan dengan berbagai permasalahan/kendala yang terjadi, sehingga masyarakat enggan melakukan pendaftaran NPWP sebagai identitas diri wajib pajak yang diharuskan tersebut.

Hal tersebut sesuai dengan kebijakan pemerintah mengenai keharusan wajib pajak untuk memiliki identitas diri wajib pajak yaitu NPWP, seperti yang tercantum dalam pasal 2 Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yang menyebutkan bahwa:

Ayat (1)

Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan Wajib Mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Oleh karena itu, guna mengantisipasi hal tersebut Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan/memberlakukan sistem pelayanan pendaftaran NPWP secara elektronik *online* dengan sistem *e-Registration*. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan pendaftaran NPWP bagi masyarakat.

*E-Registration* adalah suatu cara pendaftaran NPWP secara elektronik yang dapat dilakukan melalui *system online* yang *real time*. Sistem *e-Registration* mulai efektif digunakan sejak tahun 2005, yaitu sejak diterbitkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor. KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan sistem *e-Registration* yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor. PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-Registration*.



Biasanya pendaftaran NPWP seringkali dilakukan dengan wajib pajak datang langsung ke KPP Pratama yang berada di wilayah domisili para Wajib Pajak masing-masing, yang dalam hal ini adalah KPP Pratama Serang untuk melakukan pendaftaran NPWP. Namun, dengan adanya sistem *e-Registration*, para wajib pajak dapat melakukan pendaftaran NPWP dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut tanpa harus datang langsung ke KPP Pratama yang berada di wilayah domisili wajib pajak untuk melakukan pendaftaran NPWP yang dilakukan.

Dengan adanya sistem *e-Registration* yang digunakan sebagai suatu alternatif yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP, hal tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses pendaftaran NPWP yang dilakukan. Selain itu juga sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dan meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya dan peningkatan pelayanan yang dapat mendukung pelayanan NPWP secara optimal. Berbeda dengan sistem pendaftaran NPWP secara manual yang sering kali terdapat kendala/permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat karena berbagai pelayanan yang dilakukan cenderung lebih lama dan lambat, harus mengantri sampai berjam-jam dan lain sebagainya. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk tidak melakukan pendaftaran NPWP yang diharuskan tersebut.

Selain itu juga Direktorat Jenderal Pajak kini telah melakukan penerapan *e-Government* dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Dirjen Pajak kini telah memberlakukan sistem Elektronik SPT (*e-SPT*) dalam proses

penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. *E-SPT* (*Electronic SPT*) adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. *E-SPT* adalah SPT secara elektronik dengan menggunakan media elektronik seperti disket dan sejenisnya, yang programnya telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-SPT* merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan dengan maksud agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat tercapai. Dengan kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Isi SPT sama dengan SPT dengan menggunakan media kertas yang harus disampaikan langsung ke KPP atau lewat perusahaan jasa pengiriman termasuk Kantor Pos. Lain halnya dengan SPT secara manual yang harus disampaikan dengan wajib pajak datang langsung ke Kantor Pajak dan melakukan perekaman data secara manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Penggunaan *e-SPT* dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, akurat serta mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan meningkat. Yang membedakan antara *e-SPT* dengan SPT dalam media kertas adalah, data yang terdapat pada *e-SPT* tinggal dipindahkan ke dalam Master File WP, tanpa harus merekam lagi seperti pada SPT yang menggunakan media kertas.

Jadi dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan, Wajib Pajak tinggal memindahkan data yang akan dilaporkan ke dalam media seperti disket dan lain sebagainya. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat mempermudah Wajib Pajak dalam penyampaian SPT yang dilakukan. Selain itu juga hal tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi didalam proses penyampaian SPT yang dilakukan karena dengan adanya hal tersebut dapat mempermudah, mempercepat dan mempersingkat waktu serta biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak.

Serta untuk mengantisipasi berbagai perkembangan yang terjadi, Direktorat Jenderal Pajak juga terus berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Setelah sukses dengan program *e-SPT* nya akhirnya DJP melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03/2007, meluncurkan program yang diberi nama *e-Filing*. Definisi *e-Filing* itu sendiri adalah suatu cara penyampaian SPT dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Ketentuan mengenai *e-Filing* yang ini diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor 47/PJ/2008 yang berlaku mulai tanggal 1 Maret 2009 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Surat

Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

Adapun *e-Filing* dapat berupa Surat Pemberitahuan Masa atau SPT Tahunan yang berbentuk elektronik dengan media komputer. Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT dengan *e-Filing* harus memenuhi syarat sebagai berikut seperti memiliki *Electronic Filing Identification Number* (eFIN), dan memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak.

*Electronic Filing Identification Number* (eFIN) adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*). Dengan cara *e-Filing* ini maka pelaporan pajak dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan aman. Setiap SPT pajak yang dikirimkan akan di-*encrypted* sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT pajak tersebut.

Permasalahan yang terjadi dalam penyampaian SPT selama ini adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan

dan petugas perekaman data SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat dan bahkan menjadi tunggakan perekaman. Guna peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), KPP Pratama Serang kini telah mengembangkan *e-Filing* untuk memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan penyampaian SPT. Diharapkan dengan sistem ini perekaman data di KPP dapat dilakukan dengan cepat, akurat dan nyaman karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dalam 24 Jam sehari dan 7 hari seminggu.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Perkembangan Wajib Pajak Per-Tahun**

No	Kategori	2010	2011	2012	2013	2014 (periode Jan-Okt)
1	Orang Pribadi	29.860	25.692	27.893	27.077	38.454
2	Pemungut/Bendahara	102	219	185	122	198
3	Badan	1.091	1.361	1.496	1.476	992
	Total	31.053	27.272	29.574	28.675	39.644

Sumber: Rekapitulasi Jumlah Wajib Pajak Tahun 2010-2014 KPP Pratama Serang.

Dapat dilihat dari tabel 1.1 mengenai berbagai perkembangan jumlah Wajib Pajak dari tahun ke tahun, diketahui bahwa perkembangan jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya selalu mengalami perubahan. Hal tersebut menandakan bahwa jumlah Wajib Pajak yang memiliki kewajiban pajak selalu mengalami perubahan, peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Oleh karena itu, dengan adanya berbagai perubahan jumlah Wajib Pajak yang tak menentu, hal ini dapat

menentukan mengenai seberapa besar jumlah penggunaan dan pemanfaatan berbagai media pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, terutama pelayanan perpajakan dengan media elektronik dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Dari observasi awal dan pengamatan yang peneliti lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, ditemukan beberapa permasalahan mengenai:

*Pertama*, kualitas sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai dan kurang memiliki keahlian dalam bidangnya, terutama hal yang berkaitan dengan pengoperasian sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Hal ini dapat dilihat dengan masih kurangnya jumlah SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidangnya serta penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan. Hal ini dapat diketahui dengan masih terbatasnya jumlah operator sistem yang ada yaitu hanya sebanyak 5 orang yang mengoperasikan sistem ini, 3 untuk NPWP dan 2 untuk SPT. Sedangkan jumlah SDM yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan yaitu sebanyak 9-10 orang. Mengingat banyaknya jumlah wajib pajak, yaitu sekitar 39.644 (periode Jan-Okt 2014), maka dengan jumlah operator yang ada, dapat dikatakan sangat tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak yang ada. Sehingga hal tersebut dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang dilakukan. (Peneliti, 2014).

*Kedua*, kurangnya pelatihan terhadap pegawai, terutama pelatihan kemampuan teknis terhadap orang/operator yang menangani pengoperasian sistem ini, sehingga karena hal tersebut orang/operator menjadi kurang memiliki kemampuan teknis yang baik dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya serta

belum dapat menguasai sistem sepenuhnya. Sehingga karena adanya hal tersebut proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat pun menjadi terganggu. Kurangnya pelatihan-pelatihan kemampuan teknis mengenai pengoperasian dan tata cara kerja sistem ini terhadap operator menyebabkan kurangnya pengetahuan dan penguasaan terhadap sistem. Sehingga jika terjadi adanya permasalahan dengan sistem ini operator tidak dapat menanganinya secara baik dan cepat. (Peneliti, 2014).

*Ketiga*, kurang baiknya kondisi serta perawatan infrastruktur sarana dan prasarana yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari observasi yang peneliti lakukan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Serang, kondisi sarana prasarana seperti komputer, mesin pencetak dan sarana lainnya yang ada ditempat tersebut kondisinya sudah kurang memadai karena tidak semua kondisi komputer dan mesin pencetak yang ada dalam kondisi yang baik. Dari 11 komputer yang tersedia di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), terdapat 3 komputer yang kondisinya rusak dan tidak terpakai, sedangkan kegiatan pelayanan serta penginputan data terus menerus dilakukan setiap harinya. Sehingga hal tersebut tidak menutup kemungkinan kondisi infrastruktur yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah penginputan data-data yang rutin masuk setiap harinya. Sehingga hal tersebut dapat menghambat kerja pegawai/operator dan proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat. (Peneliti, 2014).

*Keempat*, rendahnya kesadaran masyarakat untuk dapat meninggalkan kebiasaan lama dan beralih menggunakan sistem baru dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakan, seperti dalam pendaftaran NPWP dan Pelaporan Surat

Pemberitahuan (SPT). Hal ini dikarenakan masyarakat sudah lebih banyak mengenal cara-cara pelayanan secara manual dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dibandingkan melakukan berbagai kegiatan perpajakan melalui sistem-sistem yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga karena hal tersebut banyak masyarakat yang enggan beralih dari menggunakan cara manual ke sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam pendaftaran NPWP dan pelaporan pajak yang dilakukan. (Peneliti, 2014).

*Kelima*, kurang efektif dan efisiennya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang mengenai keberadaan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini, karena sosialisasi dilakukan secara tidak intensif dan tidak berkelanjutan. Sehingga karena hal tersebut masyarakat/wajib pajak menjadi kurang memperoleh informasi mengenai pelayanan yang dilakukan secara elektronik *online* tersebut. Sehingga sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat menjadi kurang tepat sasaran karena masyarakat tidak dapat memperoleh informasi secara baik dan berkelanjutan. (Masyarakat/Wajib Pajak, 2014).

Hal ini merupakan hal yang menarik untuk diketahui dan diteliti, karena pada dasarnya masalah tersebut merupakan hal yang sangat banyak berpengaruh terhadap kelangsungan hidup negara dan kesejahteraan masyarakat dan perlu diketahui juga apakah faktor penyebabnya sehingga dapat menimbulkan berbagai permasalahan yang sangat berarti di berbagai aspek. Oleh karena itu, penulis mencoba meneliti dan mengkaji mengenai penelitian yang berjudul: **“Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang” (Studi pada Pelayanan *E-Registration*, *E-SPT*, dan *E-Filing*).**



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, dapat diketahui adanya beberapa permasalahan mengenai:

1. Kualitas sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai dan kurang memiliki keahlian dalam bidangnya.
2. Kurangnya pelatihan terhadap pegawai, terutama pelatihan kemampuan teknis terhadap orang/operator yang menangani pengoperasian sistem.
3. Kurang baiknya kondisi serta perawatan infrastruktur sarana dan prasarana yang tersedia.
4. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk dapat meninggalkan kebiasaan lama dan beralih menggunakan sistem baru dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakan.
5. Kurang efektif dan efisiennya sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang mengenai keberadaan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuannya, maka peneliti mencoba membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu pada Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi pada Pelayanan *E-Registration*, *E-SPT*, dan *E-Filing*).

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang ?”

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi mengenai pelaksanaan penerapan *e-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya pelaksanaan penerapan *e-Government* di instansi pemerintahan, khususnya bagi penulis dan masyarakat pada umumnya serta dapat menjadi bahan koreksi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dalam upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.

##### **b. Manfaat Teoritis**

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi pemikiran untuk pengembangan Ilmu Administrasi Negara.
2. Dengan penulisan ini kita dapat mengambil manfaat dari apa yang kita teliti.

3. Sebagai pembelajaran dan pedoman untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan langkah pertama dalam penyusunan penelitian yang berisi jawaban apa dan mengapa penelitian itu perlu dilakukan. Pada bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR**

Tinjauan pustaka umumnya dimaknai berupa ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literatur) yang ada kaitannya tema yang akan diangkat dalam penelitian. Pada bab ini dijelaskan mengenai Deskripsi Teori, Kerangka Berfikir dan Asumsi Dasar.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. *Rosdy Ruslan (2003:24)*. Pada bab ini dijelaskan mengenai Desain Penelitian, Instrumen Penelitian, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil usaha seseorang terhadap penelitian yang dilakukan secara sistematis mengikuti aturan-aturan metodologi. Pada bab ini memuat hasil dari penelitian yang telah dilakukan, penjelasan mengenai deskripsi dari objek penelitian, serta pembahasan hasil dari penelitian berdasarkan kajian dan penelitian yang dilakukan dilapangan.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini mencakup mengenai kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan berisi fakta, pendapat, alasan pendukung mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka dalam penelitian, baik penelitian pustaka maupun penelitian lapangan mempunyai kedudukan yang sangat penting. Bahkan tidak berlebihan jika dikatakan bahwa tinjauan pustaka merupakan variabel yang menentukan dalam suatu penelitian. Karena akan menentukan cakrawala dari segi tujuan dan hasil penelitian. Di samping itu, berfungsi memberikan landasan teoritis tentang mengapa penelitian tersebut perlu dilakukan dalam kaitannya dengan kerangka pengetahuan.

Oleh karena itu, pengertian tinjauan pustaka umumnya dimaknai berupa ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literatur) yang ada kaitannya tema yang akan diangkat dalam penelitian. Tujuan utama tinjauan pustaka adalah untuk mengorganisasikan penemuan-penemuan peneliti yang pernah dilakukan. Hal ini penting karena pembaca akan dapat memahami mengapa masalah atau tema diangkat dalam penelitiannya.

#### **2.2 Konsep *Electronic Government (E-Government)***

##### **2.2.1 Pengertian *E-Government***

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka

konsep *e-government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai ”*customer*”-nya.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* menyatakan bahwa Pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *Electronic Government (E-Gov)* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Salah satu contoh menarik adalah bagaimana Washtenaw County membagi berbagai inisiatif *e-government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu: *e-Information, e-Commerce dan e-Democracy*, Kinney (2001) (dalam Indrajit, 2005:66). Selain berbeda karakteristiknya, ketiga jenis klasifikasi inisiatif ini sekaligus merupakan tiga fase besar pengembangan *e-Government* yang masing-

masing membutuhkan proses dan perjalanan panjang untuk mewujudkannya. (Indrajit, 2005: 65-66).

Konsep *e-Information* terkait dengan obyektif bagaimana agar seluruh *stakeholder* pemerintah, terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, di satu sisi dapat menyediakan dan di sisi lain mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui berbagai kanal akses. Kanal akses tersebut dapat merupakan saluran komunikasi tradisional seperti kantor-kantor, telepon, fax, dan lain sebagainya, maupun melalui media teknologi informasi seperti internet, *call centre*, web-TV, PDA (*Personal Digital Assistant*) dan lain-lain. Program pembangunan aplikasi *e-Government* dalam tahap ini biasanya dimulai dengan membangun *website* yang berisi informasi mengenai berbagai hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang seyogyanya merupakan tugas pemerintah untuk menyediakannya. Dengan adanya *website* ini diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mencari data dan informasi yang dibutuhkannya, sekaligus memungkinkannya terjadinya komunikasi yang interaktif antara mereka dengan pihak pemerintah yang membangun *website* tersebut.

Tahap selanjutnya adalah tahap *e-Commerce*, dimana konsep pelayanan yang ada tidak hanya berhenti pada pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintahnya, tetapi lebih jauh sudah melibatkan sejumlah proses transaksi pertukaran barang dan/atau jasa. Masyarakat yang selama ini perlu mendatangi kantor-kantor pemerintahan secara fisik untuk berbagai proses perijinan dan berbagai pembayaran, seperti membuat Kartu Tanda Penduduk, Surat Ijin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Penyetoran Pajak Bumi dan Bangunan,

dan lain-lain, saat ini tidak perlu lagi berpergian karena hal tersebut dapat dilakukan dari rumah dengan memanfaatkan media internet.

Tahapan ketiga adalah tahapan *e-Democracy*, dimana terjadi suatu lingkungan yang kondusif bagi pemerintah, wakil rakyat, partai politik, dan konstituennya untuk saling berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkooperasi melalui sejumlah proses interaksi melalui media internet. Dalam kaitan ini masyarakat dapat menyampaikan penilaian dan padangannya terhadap kinerja pemerintah dan menyampaikan pendapatnya secara bebas kepada para wakil rakyat secara *online* dengan menggunakan fasilitas semacam email, *mailing list*, *discussion/forum*, *chatting*, dan *polling*. Arah perkembangan akhirnya adalah bagaimana membangun sistem pemilihan umum yang dapat dilakukan secara *online*. Dengan adanya komunikasi politik yang intensif dan terbuka ini maka diharapkan akan dapat membantu mempromosikan proses demokrasi di Negara yang bersangkutan.

Ketiga fase ini perlu dijalankan prosesnya satu per satu secara sekuensial karena memang satu fase merupakan landasan bagi pengembangan fase berikutnya. Dengan kata lain dikatakan bahwa sulit untuk menjalankan fase kedua jika fase pertama tidak dibangun terlebih dahulu. Fase terberat tentu saja adalah fase ketiga, dimana dibutuhkan tidak hanya infrastruktur teknologi informasi yang kuat, tetapi juga dibutuhkan perubahan kultur yang besar di masyarakat (suprastruktur). (Indrajit, 2005: 66-67).

Menurut O'Donnell dalam Rokhman mendefinisikan *e-Government* sebagai:



*“The use by public bodies of information and communication technologies (ICTs) to deliver information and services to citizens, external organizations, elected representatives and other stakeholders in such way as to complement, replace or improve existing delivery systems,”* (Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh badan publik untuk mentransfer informasi kepada masyarakat, organisasi luar, wakil golongan, para pemangku kepentingan, dengan mengembangkan sistem penyampaian informasi).

Menurut Wibisono dan Sulistyaningsih mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

*“E-government is the used of ICT by government in its administration processes and its service delivery. E-government refers to the use of ICT. Such as network, the internet, and mobile computing, by government agencies to improve their service.”* (*E-government* digunakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses administrasi dan penghantar jasa. *E-government* menghubungkan informasi dan komunikasi, seperti jaringan, internet, dan komputerisasi, melalui pemerintah untuk meningkatkan jasa pelayanan).

Menurut World Bank (2004) memberikan definisi terhadap *e-government* sebagai berikut:

*E-government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*

Artinya *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan

dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya.

Menurut Heeks dalam Djunaedi (2002:49), *e-government* diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*).

Lebih lanjut dijelaskan bahwa *e-government* mencakup:

1. *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.
2. *e-Citizen & e-Service*: menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan warga dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.
3. *e-Society*: membangun interaksi diluar pemerintah dengan bekerja secara baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Melengkapi kiat-kiat diatas, menurut Accenture dalam Djunaedi (2002:53), ada lima karakteristik *e-Government* yang unggul, yaitu:

1. Visi dan Implementasi: mempunyai visi sejak awal dan mekanisme implementasi yang baik/tepat.
2. Berorientasi ke pengguna/warga masyarakat: pada umumnya, diawal pengembangan *e-Government*, informasi yang dipublikasikan disusun dan diorganisasikan dengan mempertimbangkan cara pemerintah bekerja dan memberikan layanan secara fisik. Pada *e-Government* yang unggul, layanan kepada publik atau warga masyarakat dirancang dengan mempertimbangkan kemauan dan cara berfikir lembaga pemerintah. Dalam berkomunikasi dengan pemerintah lewat *e-Government*, masyarakat tidak perlu tahu struktur organisasi dan tata laksana pemerintah. Misal: untuk aplikasi-aplikasi lainnya (tidak perlu tahu instansi yang mengurusnya lalu mengklik tombol instansi tersebut).
3. Menggunakan Manajemen Hubungan Masyarakat (*Customer Relationship Management/CRM*): Humas pemerintahan bergeser

fungsinya bagaikan humas dalam perusahaan jasa, dengan menggunakan teknik-teknik manajemen informasi pengguna jasa, pemasaran, meminimalkan duplikasi pengumpulan informasi dan pembuatan profil perilaku pengguna jasa dalam rangka memprediksi kebutuhan di masa depan.

4. Volume dan Kompleksitas/kerumitan: mampu menangani volume informasi yang besar dengan kompleksitas tinggi (tapi masih nyaman dan nampak sederhana atau tidak rumit bagi pengguna).
5. Penggunaan portal sebagai satu pintu masuk: memudahkan bagi pengguna/warga masyarakat dengan tidak perlu mengunjungi situs tiap instansi, cukup satu situs sebagai pintu masuk (portal) untuk mendapatkan semua layanan yang diperlukan.

Inisiatif *e-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 06 tertanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Disampaikan melalui perintah itu bahwa aparat pemerintah harus memanfaatkan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* serta mempercepat demokrasi. *E-Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Penggunaan teknologi telematika diharapkan menghasilkan simplifikasi hubungan antara masyarakat dan pemerintah, yaitu dalam bentuk G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*).

Menurut Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *e-Government* Kementerian Komunikasi dan Informasi pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta jangkauan oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

6. Melaksanakan pengembangan serta sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Dari beberapa definisi *e-Government* diatas, maka *e-Government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi secara *online* dengan menggunakan internet atau perangkat lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk mentransformasikan informasi kepada masyarakat, pihak bisnis, dan sesama pihak-pihak pemerintah lainnya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

### **2.2.2 Visi E-Government**

Kata “*e-government*” dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-governmnet* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Oleh karena itu adalah merupakan keharusan untuk mendefinisikan secara jelas visi dari pengembangan *e-government* tersebut. Jika *e-government* sebenarnya adalah suatu usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholder* yang ada, misalnya:

1. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani pelanggannya.
2. Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.
4. Menjamin terciptanya penyelenggaraan Negara yang demokratis, dan lain sebagainya.

Karena visi tersebut berasal "dari, oleh, dan untuk" masyarakat atau komunitas dimana *e-government* tersebut diimplementasikan, maka nuansanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Misalnya di suatu pemerintahan daerah yang sedang mengkampanyekan proses pemerintahan yang bebas KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), maka visi *e-government* yang dicanangkan akan terkait dengan usaha pembentukan mekanisme penyelenggaraan pemerintah yang bersih (*good governance*) dari KKN.

Visi *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada empat prinsip utama, yaitu:

Prinsip pertama: Fokuslah pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Karena begitu banyaknya jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas. Prioritaskanlah jenis pelayanan dimana:

1. Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia.
2. Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya (tidak hanya bersifat satu arah seperti pemberian informasi dan publikasi).
3. Memungkinkan terjadinya kerjasama antara pemerintah dengan kalangan lain seperti institusi swasta dan lembaga non-komersial lain.

Setelah menentukan jenis pelayanan ini, tentukanlah ukuran kinerjanya (secara kuantitatif) yang akan menjadi target manfaat yang diinginkan sebelum menentukan total biaya investasi yang sesuai (analisa cost-benefit).

Prinsip Kedua: Bangunlah sebuah lingkungan yang kompetitif. Yang dimaksud dengan lingkungan yang kompetitif disini adalah bahwa misi untuk

melayani masyarakat tidak hanya diserahkan, dibebani, atau menjadi hak dan tanggung jawab institusi publik (pemerintah) semata, tetapi sektor swasta dan non-komersial diberikan pula kesempatan untuk melakukannya. Bahkan tidak mustahil sektor-sektor ini akan bersaing dengan pemerintah dalam upaya untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Disini pemerintah harus mampu membuat sebuah lingkungan kompetisi yang adil, obyektif, tidak memihak, dan kondusif bagi tercapainya visi *e-Government*.

Prinsip Ketiga: Berikan penghargaan pada inovasi, dan berilah ruang kesempatan bagi kesalahan. Konsep *e-Government* merupakan sebuah pendekatan yang masih baru, dimana semua bangsa dan Negara sedang melakukan eksperimen dengannya. Adalah merupakan suatu hal yang normal jika dari sedemikian banyak program dalam portofolio *e-Government* di satu sisi diketemukan keberhasilan sementara di lain pihak kerap dijumpai kegagalan, atau di satu pihak terlihat banyak sekali pihak yang mendukung sementara di pihak lain yang menentang juga tidak sedikit. “Pengalaman merupakan guru yang baik” nampaknya merupakan peribahasa yang paling cocok dipergunakan dalam situasi ini. Selain harus berjalan dari kesalahan dan kegagalan orang lain, pemerintah harus pula menyediakan hadiah, bonus, atau penghargaan bagi mereka yang berhasil menerapkan sebuah inisiatif *e-Government* di tempat mereka bekerja.

Prinsip Keempat: tekanan pada pencapaian efisiensi. Pemeberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital atau internet tidak selamanya harus menjadi jalur alternatif mendampingi kanal konvensional karena pada saatnya nanti, terutama setelah mayoritas masyarakat terbiasa menggunakan kanal

digital, jalur tradisional harus dihapuskan agar pemerintah menjadi sangat efisien (secara signifikan menurunkan total anggaran belanja Negara dan daerah). Efisiensi juga dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pendapatan tambahan yang diperoleh pemerintah dari implementasi jalur modern terkait. (Indrajit, 2004:11-13).

### 2.2.3 Manfaat dan Tujuan *E-Government*

*E-government* memiliki banyak manfaat guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misuraca (2007) dalam (Andrianto, 2007:46) menyebutkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *e-government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

1. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *e-government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.
2. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *e-government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
3. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *e-government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Di luar definisi-definisi tersebut, Al Gore dan Tony Blair secara bersemangat menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *e-government*.

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Andrianto, 2007:46-47).

*E-Government* ini membawa banyak manfaat, antara lain :

1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video conferencing. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam, misalnya. (Rahardjo, 2001).



Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut :

1. *E-Leadership*, aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur Jaringan Informasi, aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan Informasi, aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
4. Lingkungan Bisnis, aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan. (Inpres No.03 Tahun 2003).

Dari beberapa penjelasan mengenai manfaat *e-Government* di atas, dapat dijelaskan bahwa *e-Government* bermanfaat guna menunjang efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik yang dilakukan dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau *stakeholder-nya*. *e-Government* juga dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-government* juga dapat memberikan kemudahan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena dengan adanya *e-government* dapat lebih memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dan yang diperoleh oleh masyarakat karena dapat mengefisienkan dan mengefektifkan

berbagai kesulitan dan prosedur yang berbelit yang selama ini sering masyarakat hadapi.

Dan secara umum, penerapan *e-Government* diberbagai negara yang dikaji mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat.
2. Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik.
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat.
4. Mengurangi waktu, uang, dan sumber daya lain baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses pemberian layanan. (Indrajit, 2005:157).

Untuk membangun *e-government* sesuai dengan tujuannya, yaitu memberikan kualitas layanan yang lebih baik kepada masyarakat, Booz Allen dan Hamilton menyarankan 8 (delapan) strategi pelaksanaan *e-Government*:

1. Perencanaan strategis secara keseluruhan. Kombinasikan antara perencanaan dari sisi strategis dan detail operasionalnya di lapangan. Perencanaan akan membantu proses implementasi baik dari sisi pengembangan teknologi maupun kesiapan sumber daya.
2. Harus ada struktur tanggung jawab yang jelas untuk menjamin pelaksanaan dan implementasi sesuai rencana. Struktur dan tanggung jawab ini disesuaikan dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja setiap departemen selama ini.
3. Bangun rencana aksi jangka panjang. Rencana aksi jangka panjang termasuk perencanaan strategis, aksi operasional dilapangan hingga parameter kesuksesan. Implementasi dari sisi teknologi hampir pasti memerlukan tahapan-tahapan pelaksanaan, dan faktor lain yang perlu dipikirkan adalah pembiayaan dalam jangka panjang.
4. Perbandingan pelaksanaan *e-Government* secara internasional. Dengan melakukan proses perbandingan, akan lebih memudahkan bagi proses adaptasi dan penyusunan perencanaan yang disesuaikan dengan kondisi secara lokal.
5. Standarisasi dalam berbagai hal. Standarisasi ini menyangkut prosedur dan juga pembangunan sistem aplikasi. Karena *e-Government* akan melibatkan berbagai sektor dan departemen dalam pemerintahan,

- standarisasi menjadi faktor mutlak agar memudahkan interaksi berbagai aplikasi dan memungkinkan adanya pertukaran data.
6. Orientasi pada pengguna. Tidak bisa dipungkiri, bahwa *e-Government* membutuhkan partisipasi penuh dari masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu pengembangan sistem informasi yang akan dilaksanakan haruslah berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakannya.
  7. Integrasi dan keterlibatan penuh dari staf dan seluruh pegawai. Mereka perlu mendapatkan pelatihan yang memadai, dan ada insentif yang diukur berdasarkan kesuksesan pelaksanaan *e-Government* di lapangan. Keterlibatan pegawai menjadi mutlak karena sebaik apapun sistem aplikasi yang dijalankan tidak akan mempunyai manfaat penuh tanpa keterlibatan mereka.
  8. Kerjasama dengan berbagai pihak, baik pemerintah maupun swasta. *E-Government* adalah proyek yang sangat besar yang membutuhkan partisipasi dari berbagai kalangan. Pemerintah akan sulit menjalankan program *e-Government* tanpa partisipasi penuh dari masyarakat. Karena itu kerjasama dengan berbagai pihak terutama yang terkait secara teknis perlu dilakukan. (Indrajit, 2005:47-48).

#### **2.2.4 Implementasi *E-government***

*E-government* adalah impian besar bangsa kita untuk memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat. Berbagai rancangan sudah disiapkan oleh Depkominfo sejak dicanangkan pertama kali oleh presiden kita kala itu. Implementasinya perlu dipercepat bersamaan dengan pembuatan undang-undang yang memayunginya serta pembangunan infrastruktur teknologi dan jaringannya. Pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh presiden pada tahun 2006 merupakan sebuah langkah besar untuk mempercepat mewujudkan *e-government* di Indonesia. Hal ini menunjukkan visi teknologi informasi presiden kita saat ini sangat kuat.

Implementasi di tingkatan pemerintah daerah membutuhkan sinergi antara Depkominfo dan Depdagri untuk mewujudkannya. Pelaksanaannya di daerah biasanya dilakukan oleh Dinas Kominfo di tiap kabupaten/kota. Dukungan semua

pihak diperlukan baik dari kalangan swasta, masyarakat, dan pemerintah daerah sendiri. (Andrianto, 2007:226-227).

Menurut Nugroho (2007:47) tahapan perkembangan implementasi *e-Government* di Indonesia dibagi menjadi 4 (empat) tahap, yaitu:

1. *Web Presence* (memunculkan *website* daerah di internet, dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah).
2. *Interaction* (*website* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi pelayanan publik dari pemerintah).
3. *Transaction* (*website* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah).
4. *Transformation* (dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antar pemerintah, sektor non pemerintah, sektor swasta).

Salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh *e-government* adalah otomatisasi dan layanan secara *online*, termasuk pelayanan publik seperti listrik, air minum, pembayaran pajak, dan telepon. Sistem pendaftaran wajib pajak secara *online* (*E-Registration*) adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan Kantor Direktorat Jendral Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak. (Andrianto, 2007:233-234).

Kualitas sebuah *website* dapat dinilai dari berbagai aspek, diantaranya tampilan, kualitas, dan kemutakhiran informasi, kinerja, serta fitur-fitur yang disediakan. Pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan *e-government* yang dicerminkan oleh tampilan situs (*website*) pemerintah, yaitu sebagai berikut.

1. *Booklet (to publish)*

Jenis implementasi termudah ini biasanya berskala kecil dan kebanyakan aplikasinya tidak memerlukan sumber daya yang terlalu besar dan beragam. Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya memublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Contoh aplikasi *e-government* dalam tingkatan ini adalah sebagai berikut.

1. Masyarakat dapat membaca dan men-*download* berbagai produk undang-undang maupun peraturan yang diterapkan oleh DPR/D, eksekutif (presiden/menteri/gubernur/bupati/walikota) maupun yudikatif (MA).
2. Masyarakat dapat mengetahui pertanggungjawaban keuangan pemerintah (APBN/D) yang telah diaudit oleh BPK-RI melalui laporan keuangan yang dipublikasikan oleh pemerintah.
3. Masyarakat bisa mengetahui syarat-syarat mendirikan bangunan, rencana tata ruang wilayah, serta pajak dan retribusi yang harus dibayar.
4. Para investor dapat mengetahui syarat-syarat, prosedur sekaligus waktu dan biaya perizinan mendirikan sebuah perusahaan sebagaimana diatur dalam peraturan yang ada serta berbagai data statistik ataupun potensi-potensi kekayaan daerah yang belum diolah dari instansi terkait.
5. Calon mahasiswa dapat mengetahui berbagai jurusan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri beserta persyaratan dan biayanya.
6. Para perantau bisa mengetahui perkembangan di daerah asalnya, foto-foto tempat-tempat dan *event* wisata di daerah asal, dan lain-lain.

## 2. *Interact*

Pada tingkatan *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. *Pertama*, bentuk portal di mana situs memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik. *Kedua*, pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting, teleconference, web-tv, dan lain-lain*) maupun tidak langsung (*e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain-lain*). Contoh aplikasi *e-government* dalam tingkatan ini adalah sebagai berikut.

1. Rakyat dapat melakukan diskusi dengan wakilnya di DPR/D dengan menggunakan fasilitas *chatting, e-mail, atau mailing list*).
2. Mahasiswa dapat menanyakan informasi spesifik tentang beasiswa untuk melanjutkan studi yang dikoordinasi suatu Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
3. Pelanggan dapat menanyakan besarnya tagihan air minum/listrik untuk bulan ini melalui internet atau sms.

## 3. *Transact*

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai sebuah konsekuensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertransaksi. Contoh aplikasi ini adalah sebagai berikut.

1. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP atau SIM baru atau memperpanjangnya sekaligus membayar biayanya melalui internet.

2. Masyarakat dapat membayar tagihan air minum atau listrik melalui internet.
3. Melalui aplikasi *e-procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara *online*.
4. Para petani dapat langsung transaksi menjual padinya ke Bulog melalui internet.
5. Pembayaran Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *online*. (Andrianto, 2007:47-50).

Upaya *go online* bagi pemerintah dimulai secara serius sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No.03 Tanggal 9 Juni 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* oleh Presiden kala itu. Departemen komunikasi dan informasi menjadi *leading sector* untuk mewujudkan implementasi proyek besar ini dengan memberikan panduan, pedoman, arahan, standar, serta *blue print*.

Berbagai kendala muncul dalam perintisan *e-government* ini, misalnya kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, keterbatasan dana dan infrastruktur teknologi di daerah tertinggal. Akan tetapi, upaya tak kenal lelah dalam pembangunan *e-government* di Indonesia ini mulai memberikan hasil.

Meskipun masih dalam tahap awal pembangunan, perkembangan *e-government* di negeri ini patut dihargai dan disambut dengan gembira. Semakin bertambah dan berkembangnya situs dengan akhiran *go.id*, *ac.id*, *co.id*, dan *mil.id* ini telah membuka kemungkinan-kemungkinan dan harapan baru akan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Indonesia.

Sosiawan menjelaskan tentang beberapa rekomendasi alternatif untuk memecahkan permasalahan hambatan-hambatan dalam implementasi *e-government*, yaitu:

1. Untuk memecahkan hambatan dibidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs *website* pemerintah daerah maka pemerintah pusat perlu membuat *master plan* dan *grand strategy e-government* yang dituangkan dalam Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka.
2. Untuk memecahkan hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi.
3. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana, maka diperlukan suatu kerja sama dengan pihak swasta khususnya *provider* ITC dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak.
4. Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat tentang penggunaan *e-govermment* maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan beberapa tahap, yaitu sosialisasi kepada pimpinan lembaga pemerintahan, memberikan penekanan dalam sosialisasi *e-government* di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ITC dalam tata pemerintahan, dan memberikan *brand awareness* kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam *e-government*.

Konsep *e-government* bukanlah sebuah inisiatif yang mudah dan murah.

Sebelum memutuskan untuk mengalokasikan sejumlah sumber daya yang sangat besar, harus dimengerti terlebih dahulu latar belakang apa yang menyebabkan inisiatif *e-Government* perlu (atau tidak) untuk diimplementasikan. Menggunakan komputer atau teknologi informasi semata di dalam proses pemerintahan belum berarti bahwa konsep *e-government* telah diterapkan, karena belum tentu kehadiran benda tersebut dapat mengubah kinerja pemerintah. Memfokuskan diri pada teknologi dalam pengembangan *e-government* adalah langkah yang keliru. Perlu dipahami bahwa teknologi hanyalah merupakan instrumen untuk terciptanya sebuah transformasi peran pemerintah, dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah "lembaga" yang berorientasi proses untuk melayani "pelanggannya" yang



dalam hal ini adalah masyarakat, komunitas bisnis (industri), dan para *stakeholder* lainnya. Sebuah Negara memutuskan untuk mengimplementasikan *e-government* karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan maka akan memberikan sejumlah manfaat seperti:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas Negara lainnya.
2. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan.
3. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan.
4. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas, dan lain sebagainya. (Indrajit, 2005:3-4).

Selain itu, ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government*, yaitu:

1. Infrastruktur Telekomunikasi. Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *e-government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang memiliki infrastruktur yang masih sangat teramat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut.
2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh pemerintah. Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-government*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun sudah banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana pinjaman atau hibah untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrumen tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga kini sudah dalam kondisi rusak.
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah. Yang akan menjadi “pemain utama” atau subjek didalam inisiatif *e-government* pada

dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government*.

4. Ketersediaan Dana dan Anggaran. Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Harap diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak sekedar untuk investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di kemudian hari.
5. Perangkat Hukum. Karena konsep *e-government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual, misalnya, akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.
6. Perubahan Paradigma. Pada hakikatnya penerapan *e-government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *e-government*. (Indrajit, 2005:7-10).

Selain itu menurut Indrajit (2005:18) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, masing-masing adalah:

1. *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
2. *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-government* diterapkan.

4. *Cyber laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*.
5. *Citizen interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
6. *Capital*, menyangkut pola pemodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Sedangkan menurut *United Nation* dalam Budiati (2004:21), menyatakan

bahwa ada 7 (tujuh) faktor kunci di dalam penerapan *e-government*, yaitu:

1. *Legal framework*, berkaitan dengan produk hukum dan keberadaan peraturan-peraturan yang member arah dan mendorong pemanfaatan *e-government*.
2. *Infrastructure*, berkaitan dengan sarana prasarana yang mendukung pemanfaatan *e-government*.
3. *The strength of human capital*, berkaitan dengan pengadaan SDM dalam mendukung pelaksanaan *e-government*.
4. *Coordination*, berkaitan dengan koordinasi yang ada dalam mendukung pelaksanaan *e-government*.
5. *Privacy*, salah satu prinsip yang penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap data-data dan informasi yang mereka berikan. Adanya *privacy* yang terlindungi akan memberikan rasa aman pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *online* sekaligus mendorong partisipasi yang lebih besar dari mereka.
6. *Security*, aspek keamanan berhubungan dengan bagaimana dokumen, file, dan berbagai informasi hanya bisa diakses oleh orang yang berhak. Aspek keamanan data menjadi faktor penting dalam pengembangan *e-government*, karena kalau saja informasi atau data disalahgunakan maka akan menjadi gejolak negatif yang tak diinginkan.
7. *Civil service*, berkaitan dengan servis yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan *e-government*.

### **2.2.5 Dimensi E-Government**

Jika dalam manajemen perusahaan dikenal *balanced scorecard* sebagai salah satu alat pengukuran performa perusahaan, maka dalam *e-government*, Booz

Allen dan Hamilton dalam satu studinya bersama Berstelment Foundation mengenalkan apa yang disebut sebagai *balanced e-Government scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-government*. Terdapat lima dimensi dalam *balanced e-Government scorecard* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi itu adalah: manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Stiftung (2001) dalam Indrajit (2005:43).

Dimensi pertama, manfaat. Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. yang termasuk dalam kriteria ini adalah:

1. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan.
2. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan.
3. Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.

Dimensi kedua, efisiensi. Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria dalam efisiensi, diantaranya:

1. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan.
2. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik.
3. Pemanfaatan *platform* teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
4. Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

Dimensi ketiga, partisipasi. Ini berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Beberapa kriteria dalam hal ini, diantaranya:

1. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web.
2. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat.
3. Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
4. Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas *chatting*, forum, milis).

Dimensi keempat, transparansi. Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparan dalam pemerintahan.

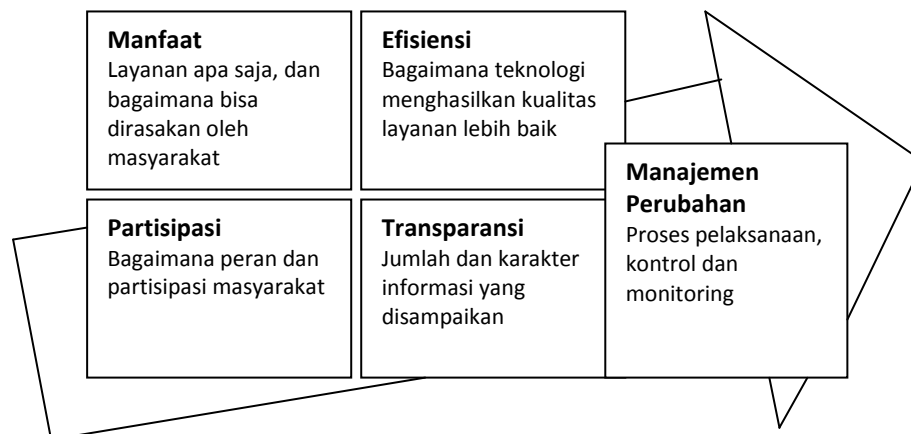
Kriteria transparansi, diantaranya:

1. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, release hasil rapat kabinet, dan lain-lain).
2. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat. Apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.
3. *Topicality of information*

Dimensi kelima, manajemen perubahan. Ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

Kriteria dalam hal ini, diantaranya:

1. Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain.
2. Kualitas kontrol dan *review*.
3. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai. (Indrajit, 2005:43-45).



**Gambar. 2.1 Dimensi E-Government**

Sumber: Stiftung (2001) dalam Indrajit (2005:45).

## 2.3 Administrasi Perpajakan

### 2.3.1 Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro,

SH dalam Mardiasmo (2009:1) :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-

unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada Negara  
Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang  
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. (Mardiasmo, 2009:1).

Beberapa pengertian atau definisi tentang pajak yang diberikan para ahli di bidang keuangan Negara, ekonomi maupun hukum mancanegara untuk menjadi bahan perbandingan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Leroy Beaulieu, dalam *Traite de la Science des Finances* tahun 1906, menyatakan bahwa pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutupi belanja pemerintah. (R.Santoso Brotodihadjo:2003)
2. Prof. Dr. P.J.A. Andriani merumuskan : Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. (R. Santoso Brotodihardjo:2003)
3. Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH, dalam dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan merumuskan : Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. (Rochmat Soemitro:1991)

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak yaitu :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Pada hakekatnya yang memikul beban pajak adalah rakyat, masalah tax base dan tax rate harus melalui persetujuan rakyat yang diwakili oleh lembaga perwakilan rakyat. Hasil persetujuan tersebut dituangkan dalam suatu undang-undang yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang dikenakan kewajiban perpajakan.

2. Pajak dapat dipaksakan

Jika tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan maka Wajib Pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan undang-undang. Undang-undang perpajakan yang telah disahkan oleh perwakilan rakyat secara pasti memberikan wewenang kepada fiskus untuk memaksa Wajib Pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Fiskus selaku pemungut pajak dapat memaksakan Wajib Pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3. Diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya, seperti melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksanakan fungsi pertahanan, dan fungsi penegakkan keadilan, membutuhkan dana untuk pembiayaannya. Dana yang diperoleh dari rakyat dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi-fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut.

4. Tidak dapat ditunjukkannya kontraprestasi secara langsung

Wajib Pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkannya pada pemerintah. Pemerintah tidak memberikan nilai atau penghargaan atau keuntungan pada Wajib Pajak secara langsung. Apa yang telah dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintah.



Wajib Pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung bentuk-bentuk kontraprestasi dari pemerintah. Seperti melihat banyak dibangunnya fasilitas umum dan prasarana yang dibiayai dari APBN atau APBD. Merasakan keamanan dan stabilitas Negara karena aparaturnya Negara maupun prasarana dan sarana pertahanan dan keamanan Negara telah dibiayai dengan pajak.

5. Berfungsi sebagai *budgetair dan regulierend*

Fungsi *budgetair* (anggaran), pajak berfungsi mengisi kas Negara atau anggaran pendapatan Negara, yang digunakan untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulierend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan Negara dalam bidang ekonomi social untuk mencapai tujuan tertentu. (Siti Kurnia, 2010:21-25).

### 2.3.1.1 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Untuk mencapai tujuan pemungutan pajak perlu memegang teguh asas-asas pemungutan dalam memilih alternatif pemungutannya. Sehingga terdapat keserasian pemungutan pajak dengan tujuan dan asas yang masih diperlukan lagi yaitu pemahaman atas perlakuan pajak tertentu. Asas-asas pemungutan pajak sebagaimana dikemukakan oleh Adam Smith dalam buku *An inquiry into the Nature and Cause of the Wealth of Nations* menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada asas-asas berikut:

1. *Equality*

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak atau *ability to pay* dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

Adil dimaksudkan bahwa setiap Wajib Pajak menyumbangkan uang untuk pengeluaran pemerintah sebanding dengan kepentingannya dan manfaat yang diminta.

2. *Certainty*

Penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

3. *Convenience*

Kapan Wajib Pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak, sebagai contoh: pada saat Wajib Pajak memperoleh penghasilan. System pemungutan ini disebut *Pay as You Earn*.

4. *Economy*

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi Wajib Pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul Wajib Pajak. (Waluyo, 2010:13).

Terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu: asas domisili (asas tempat tinggal), asas sumber, dan asas kebangsaan.

a. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun penghasilan yang berasal dari luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak Dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat

tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia. (Resmi, 2003:9-10).

### **2.3.1.2 Syarat Pemungutan dan Pembagian Pajak**

#### **2.3.1.2.1 Syarat Pemungutan Pajak**

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)  
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)  
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi Negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)  
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. System pemungutan pajak harus sederhana
6. Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh:

- a. Bea Materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
- b. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%.
- c. Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPh) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi). (Mardiasmo, 2006:2-3).

#### **2.3.1.2.2 Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat, dan Pemungutannya**

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan, dibagi menjadi dua adalah sebagai berikut:
  - a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

#### 2. Menurut sifat

Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan kepada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut:
- a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.  
  
Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
  - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.  
  
Contoh: pajak reklame, pajak hiburan. (Waluyo, 2010:12).

## **2.3.2 Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)**

### **2.3.2.1 Pengertian NPWP**

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah suatu sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak. (Mardiasmo, 2006:22).

### **2.3.2.2 Dasar Hukum**

Dalam pasal 2 ayat (1) UU KUP disebutkan bahwa:

Setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wiyah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Kewajiban mendaftarkan diri :

Semua wajib pajak (orang pribadi, badan, dan BUT) yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan system *self assessment* (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor sendiri pajak terutang) wajib pajak mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak (Kantor Pelayanan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak) untuk dicatat sebagai wajib pajak dan kepadanya akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). (Pasal 2 ayat 1 Undang-Undang KUP).

Wajib Pajak Terdaftar adalah Wajib Pajak yang telah terdaftar dalam tata usaha Kantor Pelayanan Pajak dan telah diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak. (Suandy, 2002:4).

### 2.3.2.3 Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

1. Nomor Pokok Wajib Pajak adalah suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak, oleh karena itu kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu Nomor Pokok Wajib Pajak.
2. Nomor Pokok Wajib Pajak juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan, Wajib Pajak diwajibkan mencantumkan Nomor Pokok Wajib Pajak yang dimilikinya. (Suandy, 2002:4-5).

Fungsi NPWP :

1. Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan sehingga semua yang berhubungan dengan dokumen perpajakan harus mencantumkan NPWP.
2. Untuk memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan (misal dalam Surat Setoran Pajak).
3. Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan mencantumkan NPWP dalam dokumen-dokumen yang diajukan (misal Dokumen Import, Dokumen Ekspor).
4. Untuk keperluan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masa atau tahun. (Mardiasmo, 2006:22).

### 2.3.2.4 Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tertentu (pasal 1 butir 2 UU KUP).

Yang wajib mempunyai NPWP adalah Wajib Pajak (Subyek Pajak Penghasilan).

Jadi orang atau badan yang bertempat tinggal di Indonesia, yang menerima atau memperoleh penghasilan bagi perorangan yang jumlahnya

setahun melampaui batas pajak, yaitu yang mempunyai penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mempunyai NPWP walaupun kepadanya belum atau tidak dikenakan pajak atau belum atau tidak diberikan Surat Ketetapan Pajak (Rochmat Soemitro).

Kewajiban dari wajib pajak yang utama adalah membayar pajak sendiri dan memungut atau memotong pajak orang lain dan kemudian menyetorkannya kepada Negara melalui bank atau kantor pos. Wajib pajak dikelompokkan menjadi:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi
- b. Wajib Pajak Badan
- c. Wajib Pajak Pemungut/pemotong  
(Rahayu, 2010:163-164).

### **2.3.2.5 Karakteristik Pendaftaran NPWP Manual dan Media Elektronik**

- a. Pendaftaran NPWP Manual
  1. Wajib Pajak masih harus berhubungan langsung dengan petugas pajak, dan memerlukan waktu luang untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar.
  2. Dibutuhkan waktu yang lama untuk merekam data NPWP di Kantor Pelayanan Pajak, khususnya data lampiran NPWP.
  3. Sering terjadi kesalahan pada saat perekaman data, sehingga data yang dituangkan wajib pajak dalam formulir pengisian NPWP tidak sama dengan data yang ada pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
  4. Perekaman data NPWP membutuhkan sumber daya manusia yang banyak.
  5. Pemborosan tempat untuk menyimpan dokumen NPWP.
  6. Pemborosan kertas.
  7. Memperlambat pelayanan lainnya.
- b. Pendaftaran NPWP dengan Media Elektronik
  1. Wajib Pajak tidak perlu datang ke KPP dan tidak berhubungan dengan Petugas Pajak.



2. Waktu lebih cepat untuk merekam data pendaftaran NPWP, karena prinsipnya wajib pajak merekam datanya sendiri dan KPP hanya me"load" saja.
3. Proses "load" membutuhkan waktu yang lama karena jenis media yang digunakan. Direktorat Jenderal Pajak (2005).

#### **2.3.2.6 Format NPWP**

NPWP terdiri dari 15 digit, yaitu 9 (sembilan) digit pertama merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 (enam) digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan.

Formatnya adalah sebagai berikut : XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX

*Catatan:*

- a. Wajib Pajak yang tidak diwajibkan mendaftarkan diri apabila memerlukan NPWP, dapat mendaftarkan diri dan kepadanya akan diberikan NPWP.
- b. Setiap Wajib Pajak hanya mempunyai satu NPWP untuk semua jenis pajak.
- c. Untuk perusahaan perseorangan, NPWP atas nama pemiliknya.
- d. Untuk badan (misalnya PT) yang baru berdiri sebaiknya tetap mempunyai NPWP karena apabila rugi dapat dikompensasi dengan tahun berikutnya. (Mardiasmo, 2006:23-24).

#### **2.3.3 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Mardiasmo, 2009: 29).

##### **2.3.3.1 Fungsi SPT**

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan

pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. (Mardiasmo, 2009: 29).

Fungsi SPT menurut Penjelasan Pasal 3 ayat 1 UU No. 16 Tahun 2000, adalah:

a. Bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan, SPT PPh berfungsi sebagai sarana untuk

1. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
2. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.
3. Melaporkan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban.
4. Melaporkan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak.

b. Bagi Pengusaha Kena Pajak, SPT PPN berfungsi sebagai sarana untuk:

- a. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.
- b. Melaporkan pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- c. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak.
- d. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.
- e. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak, SPT berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya. (Resmi, 2003:28).

### **2.3.3.2 e-SPT**

e-SPT adalah SPT secara elektronik dengan menggunakan media elektronik seperti disket dan sejenisnya, yang programnya telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Isi e-SPT sama dengan SPT dengan menggunakan

media kertas yang harus disampaikan langsung ke KPP, KP2KP atau lewat perusahaan jasa pengiriman termasuk Kantor Pos.

Yang membedakan antara e-SPT dengan SPT dalam media kertas adalah, data yang terdapat pada e-SPT tinggal dipindahkan ke dalam Master File WP, tanpa harus merekam lagi seperti pada SPT yang menggunakan media kertas. Istilah e-SPT juga digunakan dalam SPT pada *e-Filling*, bedanya pada *e-Filling* harus menggunakan media internet dan memakai jasa Perusahaan ASP. (Muljono, 2008:74).

### **2.3.3.3 Jenis SPT dan Batas Waktu Penyampaian SPT**

Secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

SPT meliputi:

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan
- b. SPT Masa yang terdiri dari:
  - 1) SPT Masa Pajak Penghasilan
  - 2) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai, dan
  - 3) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

SPT dapat berbentuk:

- a. Formulir kertas (hardcopy), atau
- b. e-SPT

### **Batas waktu Penyampaian SPT**

Batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan adalah:

- a. Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak.
- b. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak, atau
- c. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. (Mardiasmo, 2009: 32-33).

#### **2.3.4 Elektronik Filing (*e-Filing*)**

Penyampaian SPT secara elektronik atau *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan dengan sistem *on-line* yang *real time* melalui media internet. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) adalah perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.

Perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Berbentuk badan
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP)
- c. Mempunyai NPWP dan telah dikukuhkan sebagai PKP, dan
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

#### **2.3.4.1 Syarat Untuk Dapat Melakukan *e-Filing***

*E-Filing* dapat berupa Surat Pemberitahuan Masa atau SPT Tahunan yang berbentuk elektronik dengan media komputer. WP yang akan menyampaikan SPT dengan e-SPT harus memenuhi syarat berikut ini:

1. Memiliki *Elektronic Filling Identification Number* (eFIN), dan
2. Memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak.

##### **Memiliki *Electronic Filling Identification Number***

*Electronic Filling Identification Number* (eFIN) adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*).

##### **Memiliki *Digital Certificate***

Sertifikat digital (*digital certificate*) adalah alat yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) melalui suatu perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) ke Direktorat Jenderal Pajak.

Untuk mendapatkan *digital certificate*, Wajib Pajak harus melewati tahapan berikut ini:

- a. Mendapatkan *Elektronic Filling Identification Number* (e-FIN).
- b. Mendaftarkan diri melalui website ke Perusahaan ASP yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan ASP mengirimkan kepada WP tata cara penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*), aplikasi e-SPT disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya.
- c. Wajib Pajak meminta sertifikat (*digital certificate*) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui website Perusahaan ASP. Sertifikat (*digital certificate*) diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *Electronic Filling Identification Number* (eFIN) yang didaftarkan oleh WP pada suatu Perusahaan ASP. (Muljono, 2008:71-72).

#### **2.3.4.2 Tata Cara *E-Filing***

Penyampaian SPT secara elektronik dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat. SPT yang disampaikan secara elektronik pada akhir batas waktu penyampaian SPT yang jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

Tatacara pelaporan dengan menggunakan *e-Filing* dilakukan oleh Wajib Pajak seperti berikut ini:

- a. SPT yang telah diisi secara benar, jelas dan lengkap disampaikan secara elektronik melalui suatu Perusahaan ASP oleh WP ke Direktorat Jenderal Pajak.
- b. Atas SPT yang disampaikan secara elektronik melalui Perusahaan ASP yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak diberikan Bukti Penerimaan secara elektronik apabila SPT telah lengkap.
- c. SPT yang tidak lengkap, oleh Kepala KPP diberitahukan kepada WP secara elektronik. (Muljono, 2008:72-73).

#### **2.4 Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government***

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa:

- a. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
- b. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*;

- d. Dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

### Motivasi Kebijakan E-Government

#### Tuntutan Perubahan

1. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif.
2. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara itu terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, dimana nilai-nilai universal di bidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan, dan kelestarian fungsi lingkungan hidup saling berkaitan secara kompleks. Apa yang dilaksanakan tidak akan lepas dari pengamatan masyarakat internasional. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang

mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurangdigital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

#### Pemerintah yang Diharapkan

3. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :
  - a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
  - b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.
4. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi :
  - a. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.



- b. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.
  - c. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).
  - d. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.
5. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju e-government dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

#### Menuju E-Government

##### Tujuan Pengembangan E-Government

6. Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan

mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

7. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Kondisi Saat Ini

Kesiapan Memanfaatkan Teknologi Informasi

8. Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut :

- a. *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
- b. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
- d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran

informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

- e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

#### Inisiatif E-Government Sampai Saat Ini

9. Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemanfaatan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

10. Observasi secara lebih mendalam menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukkan arah pembentukan e-government yang baik.

Beberapa kelemahan yang menonjol adalah :

- a. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;
- b. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government pada masing-masing instansi;
- c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.
- d. pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses

jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

## KERANGKA KEBIJAKAN ANGGARAN PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT

Pengembangan e-government memiliki lingkup kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar. Sementara itu ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas dan masih harus dipergunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan. Oleh karena itu pengalokasian anggaran untuk pengembangan e-government harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab agar anggaran yang terbatas itu dapat dimanfaatkan secara efisien dan dapat menghasilkan daya ungkit yang kuat bagi pembentukan tata-pamong yang baik. Dengan demikian diperlukan siklus perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, dan pengevaluasian anggaran pengembangan e-government yang baik, sehingga pelaksanaan strategi untuk pencapaian tujuan strategis e-government dapat berjalan secara efektif.

Kesenjangan yang lebar antara besarnya kebutuhan anggaran dengan keterbatasan anggaran yang dapat disediakan akan menimbulkan pengalokasian anggaran yang buruk apabila arah dan prioritas penggunaan anggaran tidak terdefinisi dengan baik, proses pengalokasian anggaran tidak sistematis, dan praktek penganggaran yang tidak transparan karena lemahnya persyaratan kelayakan pembiayaan. Untuk menghindarkan pemborosan anggaran yang merupakan uang pembayar pajak, perlu dikembangkan kerangka perencanaan dan pengalokasian anggaran.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk pertimbangan dalam penelitian ini, dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah penulis simak dan penulis baca. Penelitian terdahulu dapat bermanfaat dalam mengolah atau memecahkan masalah yang timbul dalam pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang. Walaupun lokus dan masalahnya tidak sama persis, namun penelitian sebelumnya sangat membantu peneliti dalam menemukan sumber-sumber untuk dapat memecahkan permasalahan yang ada dalam pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti simak dan peneliti baca:

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Purnami. Tahun 2011, dengan judul Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Cilegon. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa penerapan *e-Government* berpengaruh besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Selain itu juga dalam penerapan *e-Government*, pengaruh penerapan *e-Government* yang sangat kuat yaitu dititikberatkan oleh sarana dan prasarana *e-Government* yang sudah baik dan sudah memadai serta kualitas layanan yang diberikan pemerintah, sehingga terciptalah suatu lingkungan dan budaya kerja organisasi yang menginginkan segala pelaksanaan tugas secara cepat dan praktis. Kemudian selain itu juga adanya kemampuan atau keahlian para pegawai yang sudah sesuai dengan standar pendidikannya dapat mendorong penerapan *e-Government* secara baik, sehingga hal tersebut dapat memacu pencapaian target kerja secara efektif dan

efisien serta akuntabel sehingga penerapan *e-Government* dapat berjalan dengan baik dan optimal.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah bahwa dalam penelitian yang dilakukan diatas lebih menekankan bahwa penerapan *e-Government* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan kinerja pegawai dan juga dalam penerapan *e-Government*, sarana prasarana merupakan elemen utama yang memiliki pengaruh besar terhadap tingkat keberhasilan penerapan *e-Government*. Selain itu juga, dalam penerapan *e-Government* kemampuan atau keahlian pegawai merupakan faktor pemacu untuk pencapaian target kerja yang efektif dan efisien, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah menekankan pada bagaimana pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang, terutama dalam penerapannya pada sistem *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filling* dalam proses pelaksanaan pelayanan perpajakan yang dilakukan di KPP Pratama Serang sekaligus ingin mengetahui dampak dari penerapan *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak (fiskus) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau Wajib Pajak, serta untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi dari pelayanan yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang setelah penerapan *e-Government*.

Penelitian lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Evi Fadhillah. Tahun 2011 dengan judul Kesiapan Penerapan *e-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa tingkat kesiapan penerapan *e-Government* di Pemerintah Daerah ditentukan oleh konektivitas ICT seperti, jaringan LAN, Jaringan Internet dan Sistem Informasi

Manajemen. Selain itu, adanya komitmen bersama dari pemerintah daerah dalam penerapan *e-Government* sangat penting, sehingga hal tersebut dapat menentukan tercapainya pemerintahan yang berbasis elektronik guna memudahkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih menekankan pada pelaksanaan penerapan *e-Government* dan untuk mengetahui bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada guna menunjang berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* dalam memberikan pelayanan dalam bidang perpajakan kepada masyarakat.

Penelitian yang berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Riva Nurul Inayah, 2010, dengan judul Implementasi *E-Government* di Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Banten. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa pelatihan terhadap pegawai, *updating* data dan informasi yang terdapat pada *website* serta penggunaan anggaran merupakan faktor yang dapat mendukung pengembangan *e-Government* di Pemerintah Daerah. Dengan adanya pelatihan terhadap pegawai, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas serta kemampuan pegawai sehingga dapat melakukan penerapan dan pengembangan *e-Government* dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu diatas memiliki poin-poin yang hampir sama dengan apa yang peneliti lakukan, yaitu menekankan pada pelatihan terhadap para pegawai sebagai faktor penting didalam melakukan berbagai pelayanan kepada masyarakat, sehingga pegawai yang melaksanakan tugas dalam bidangnya dapat menguasai sepenuhnya apa yang sudah menjadi

tanggungjawabnya didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jika ditunjang dengan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang memadai.

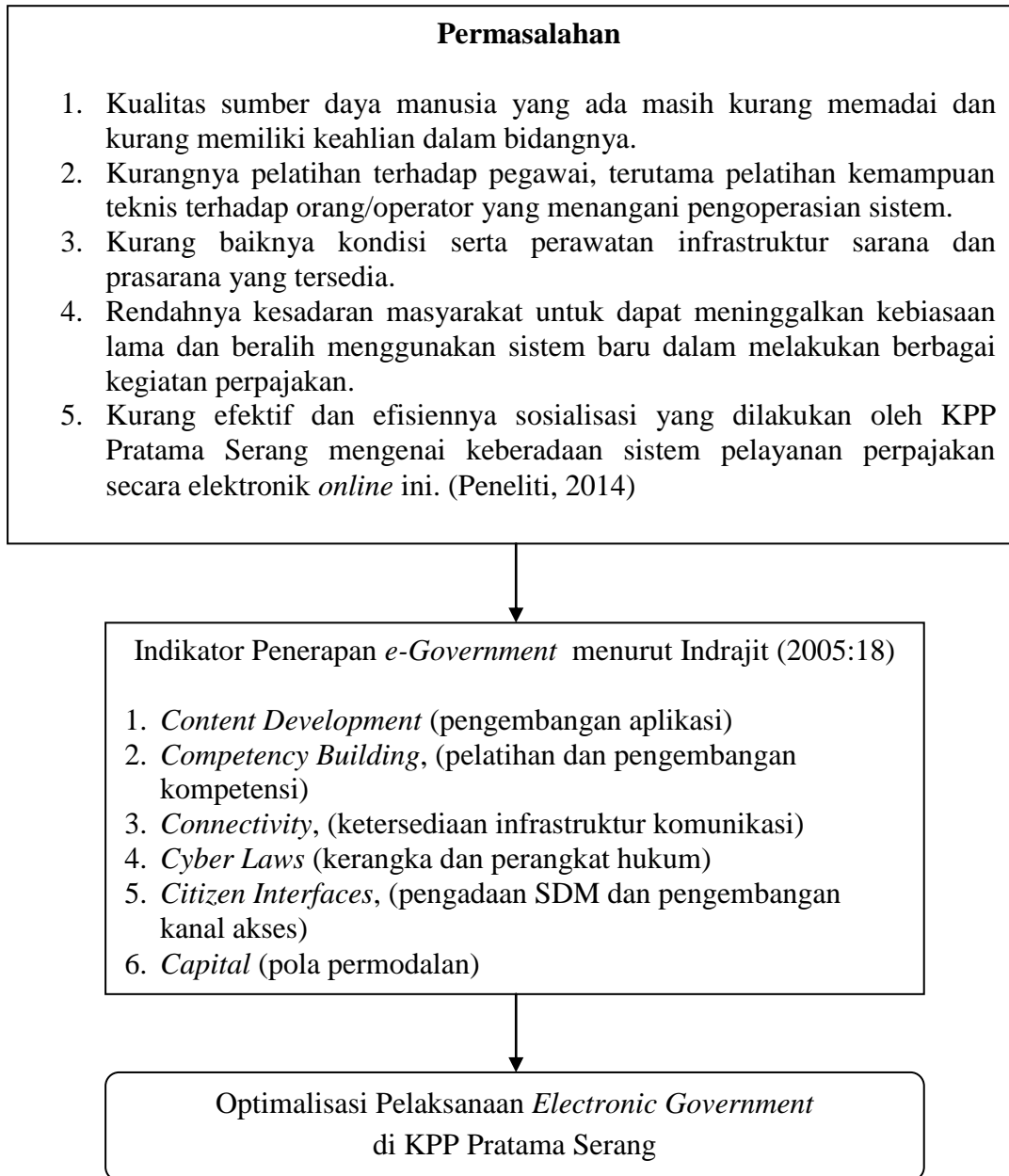
Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak jauh berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu di atas yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penerapan *E-Government* di pemerintahan daerah, khususnya di KPP Pratama Serang. Penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada pelaksanaan *E-Government* di KPP Pratama Serang.

## **2.6 Kerangka Berfikir**

Untuk mengetahui Pelaksanaan *e-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Serang yang didalamnya masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya, maka peneliti menggunakan indikator dari teori Indrajit (2005:18), bahwa dalam penerapan *e-Government* mengandung enam indikator, yaitu: *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya. *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan. *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan aktivitas *e-Government*. *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja



mereka inginkan. *Capital*, menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama yang berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan. Adapun alur berfikir peneliti dalam melakukan penelitian adalah:



**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**

## 2.7 Asumsi Dasar

Asumsi dasar merupakan suatu anggapan atau suatu dugaan yang diterima sebagai dasar yang dijadikan sebagai landasan berfikir karena dianggap benar. Asumsi yang disimpulkan didasarkan pada pengamatan peneliti yang menunjukkan adanya berbagai permasalahan yang ada. Selain itu juga peneliti menarik asumsi berdasarkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dengan cara wawancara yang dilakukan dengan informan, dan menemukan berbagai permasalahan yang ada.

Berdasarkan masalah-masalah dan kerangka pemikiran, peneliti berasumsi bahwa Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (studi pada pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*) belum berjalan optimal/belum terlaksana dengan baik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Dalam penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (studi pada pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*), peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2006:6). Penelitian kualitatif juga merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. (Satori, 2010: 25).

Dalam penelitian mengenai pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang ini, pendekatan penelitian kualitatif dapat berperan sebagai media yang dapat menjelaskan suatu fenomena secara umum dan dapat dideskripsikan dengan kalimat-kalimat, data-data dan lain sebagainya antara fenomena yang terjadi dengan fakta-fakta yang didapat dilapangan secara tepat.

Pertimbangan penulis menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Moleong (2006:9-10) :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode ini secara tidak langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah pada Analisis Pelaksanaan *Electronic Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*).

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terletak di wilayah Kota Serang yang termasuk didalamnya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang yang berlokasi di Jenderal Ahmad Yani Nomor 141 Serang-Banten. Alasan penulis memilih lokasi di Kota Serang karena Kota Serang merupakan kota yang baru terbentuk dari hasil pemekaran dari Kabupaten Serang dengan jumlah kepadatan penduduknya lebih tinggi dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Selain strategis, yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian di lokasi tersebut yaitu karena Kota Serang merupakan kota yang sedang berkembang dengan jumlah penduduknya yang masih produktif serta dengan pertimbangan masalah-masalah yang sering terjadi didalam proses perkembangan tersebut. Peneliti merasa tertarik dengan pelaksanaan penerapan *e-Government* pada berbagai kegiatan pelayanan dalam bidang perpajakan, terutama pada sistem pelayanan dengan menggunakan sistem elektronik secara *online*, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Serang.

### 3.4 Variabel Penelitian

#### 3.4.1 Definisi Konsep

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan Analisis Pelaksanaan *Electronic Government* (*e-Government*) di KPP Pratama Serang. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Richardus Eko Indrajit yang menjelaskan bahwa dalam penerapan *e-Government* terdiri dari 6 (enam) indikator, yaitu:

1. *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
2. *Competency Building*, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government* diterapkan.
4. *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan aktivitas *e-Government*.
5. *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
6. *Capital*, menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama yang berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Sehingga dapat menghasilkan *output* atau keluaran pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang berjalan dengan baik dan optimal dengan *outcome* atau bahan masukan peningkatan pelayanan perpajakan yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang kepada masyarakat/Wajib pajak.

### 3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran dari konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur atau disebut juga indikator penelitian. Biasanya menggunakan tabel matriks, indikator, dan nomor pertanyaan sebagai lampirannya. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
Analisis Pelaksanaan <i>Electronic Government</i> (e-Government) di KPP Pratama Serang	<i>Content Development</i>	Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap sistem?
		Siapakah yang melakukan pengembangan aplikasi terhadap sistem?
		Kapankah pengembangan aplikasi terhadap sistem dilakukan?
		Bagaimanakah kualitas pengembangan aplikasi yang dilakukan?
	<i>Competency Building</i>	Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap pegawai?
		Kapan sajakah pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai dilakukan?
		Apakah tujuan dari adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan?
		Siapa sajakah pihak yang melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai?
		Bagaimana kualitas pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai?
	<i>Connectivity</i>	Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur penunjang yang tersedia?
		Bagaimanakah kualitas infrastruktur yang tersedia?
		Langkah dan tindakan apa sajakah yang dilakukan dalam mengatasi jika terjadi adanya kerusakan terhadap infrastruktur yang tersedia?
		Kapan sajakah pengadaan infrastruktur dilakukan?

	<i>Cyber Laws</i>	Bagaimanakah kekuatan aturan hukum yang mendasarinya?
	<i>Citizen Interfaces</i>	Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan?
		Bagaimakah kualitas SDM yang tersedia?
		Bagaimakah proses pengadaan SDM yang dilakukan?
		Kapankah pengembangan kanal akses dilakukan?
		Bagaimana kualitas pengembangan kanal akses yang dihasilkan?
		Kemudahan apakah yang dapat diperoleh dari adanya pengembangan yang dilakukan?
	<i>Capital</i>	Bagaimakah ketersediaan modal/anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan penerapan sistem tersebut?
		Berasal dari manakah modal/anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan penerapan sistem tersebut?
		Sejauh ini bagaimakah ketersediaan modal/anggaran yang dialokasikan untuk pelaksanaan penerapan sistem ini?
		Dialokasikan untuk apa sajakah modal/anggaran yang tersedia?

(Sumber: Peneliti, 2014)

### 3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. (Sugiyono, 2012:222).

Selanjutnya Nasution (1988) dalam Sugiyono (2012:60) menyatakan:

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, Fokus penelitian, Prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”.



Berdasarkan pernyataan dari para ahli diatas, peneliti menarik garis besar bahwa instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Dalam penelitian ini peneliti sebagai instrumen utama yang memiliki kewajiban mencari data dan informasi dalam penelitian guna mendapatkan data dan informasi yang akurat dan relevan dari berbagai sumber yang sedang diteliti.

### **3.6 Informan Penelitian**

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang telah ditentukan. Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci, dan kompleksitas dari keragaman fenomena sosial yang diteliti. Dengan demikian, informan ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling* atau sample bertujuan. Peneliti memilih informan menurut kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Kriteria ini harus sesuai dengan topik penelitian. Mereka yang dipilih pun harus dianggap kredibel untuk menjawab masalah penelitian.

Dalam penelitian yang dilakukan yang akan menjadi informan peneliti adalah Kepala Seksi Pelayanan, Operator dan pengguna layanan/Wajib Pajak sebagai Informan Kunci (*key informan*) yang dapat memberi informasi tentang bagaimana pelaksanaan *E-Government* di KPP Pratama Serang, kemudian Informan Pendukung (*second informan*) akan ditentukan untuk memberi petunjuk

dan dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

Untuk mengetahui informan dalam penelitian ini, maka berikut ini akan diuraikan daftar informan yang berkaitan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Sumber Informan Penelitian**

No	Kode	Nama	Jabatan	Status Informan
1.	$I_1$	Satriyono Sejati	Kepala Seksi Pelayanan	<i>Key Informan</i>
2.	$I_2$	Ipah Atiah	Kasi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	<i>Secondary Informan</i>
3.	$I_3$	Yuda Prawira Amanda, SE, Ak	<i>Account Representative</i> (AR) Waskon I	<i>Key Informan</i>
4.	$I_4$	Theodoro Ferdian W.O	Operator Layanan	<i>Key Informan</i>
5.	$I_5$	Beny Andreawan M	Operator Console (OC)	<i>Secondary Informan</i>
6.	$I_6$	Prianto	Staf Sub Bagian Umum/Pengelola Aset	<i>Secondary Informan</i>
7.	$I_7$	Helmi Selvianto	Staf Seksi Ekstensifikasi	<i>Secondary Informan</i>
8.	$I_8$	Muhajir	Staf Sub Bagian Umum	<i>Secondary Informan</i>
9.	$I_9$	Ahmad Zainul BN	Masyarakat/WP OP	<i>Secondary Informan</i>
10.	$I_{10}$	Desky Ariyadi	Masyarakat/WP OP	<i>Key Informan</i>
11.	$I_{11}$	Muhayat Nur	Masyarakat/WP OP	<i>Key Informan</i>
12.	$I_{12}$	Dedi Suryadi, SH	Masyarakat/WP Badan	<i>Key Informan</i>
13.	$I_{13}$	Yani Sri Wahyuni, SH	Masyarakat/WP Badan	<i>Key Informan</i>

(Sumber: Peneliti, 2014)

### 3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data akan menjelaskan cara pengumpulan data serta jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu:

#### 1. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Selain itu observasi merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Konsep yang dikemukakan oleh Faisal dalam Sugiyono (2009:226) yang mengklasifikasikan observasi sebagai berikut:

- a. Observasi berpartisipasi (*participant observation*)
- b. Observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan
- c. Observasi tidak terstruktur (*unstructured observation*)

#### 2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik yang bersumber dari dokumen yang resmi dan relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### 3. Wawancara

Sudajana (2000:234) wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*). (Satori, 2010:130).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri *self-report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. (Sugiyono, 2012:72).

Wawancara mendalam adalah teknik pengolahan data yang pengumpulan datanya didasarkan pada percakapan secara intensif dengan suatu tujuan tertentu untuk mencari informasi sebanyak-banyaknya. Wawancara dilakukan dengan cara mendapat berbagai informasi menyangkut masalah yang diajukan dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada informan yang dianggap menguasai mengenai apa yang sedang diteliti. Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan peneliti kepada informan.

Untuk kelancaran wawancara, peneliti sebelumnya telah mempersiapkan berupa panduan wawancara. Mengingat sebagai instrumen pengumpul data adalah peneliti sendiri yang dihadapkan langsung dengan informan, maka harus diciptakan suasana sedemikian rupa antara kedua belah pihak agar tercipta kemudahan memperoleh informasi yang didapat. Hal ini

dilakukan agar informan harus merasa menjadi dirinya sendiri, sehingga dapat memberi keterangan atau informasi apa adanya.

**Tabel 3.3**  
**Pedoman Wawancara**

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Kode Informan
1.	<i>Content Development</i> (pengembangan aplikasi)	1. Pengembangan Aplikasi 2. Standarisasi Teknis	1. Pengembangan aplikasi apakah yang sudah dilakukan 2. Bagaimana standarisasinya	$I_1, I_2, I_4, I_5$ $I_1, I_4, I_5$
2.	<i>Competency building</i> (Pelatihan dan pengembangan kompetensi)	1. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai	1. Pelatihan apa saja yang telah dilakukan 2. Jenis dan bentuk pelatihan yang diberikan 3. Kapan sajakah pelatihan dan pengembangan kompetensi dilakukan	$I_1, I_4, I_5, I_6$
3.	<i>Connectivity</i> (Infrastruktur)	1. Sarana Prasarana	1. Bagaimana ketersediaan sarana prasarana 2. Apakah sarana yang telah tersedia sudah memenuhi standar yang dibutuhkan 3. Bagaimana kualitas sarana prasarana yang tersedia	$I_1, I_2, I_4, I_5, I_6$ $I_1, I_4, I_6$ $I_1, I_4, I_6$
4.	<i>Cyber Laws</i> (Kerangka dan Perangkat Hukum)	1. Dasar Hukum	1. Peraturan yang mendasari penerapan sistem ini 2. Bagaimana kekuatan hukumnya	$I_1, I_2, I_3$ $I_1, I_3$
5.	<i>Citizen interfaces</i> (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses)	1. Pengadaan SDM 2. Kualitas SDM 3. Pengembangan Kanal Akses	1. Kapan pengadaan pegawai dilakukan 1. Bagaimana kualitas SDM/pegawai yang ada 1. Pengembangan apa sajakah yang dilakukan 2. Bagaimanakah kemudahan akses yang didapat untuk dapat berinteraksi	$I_1, I_6$ $I_1, I_6, I_{10}, I_{11}, I_{12}$ $I_1, I_3, I_4$ $I_{10}, s/d I_{13}$
6.	<i>Capital</i> (Pola Permodalan)	1. Anggaran/Biaya	1. Bagaimana ketersediaan anggaran yang ada	$I_1, I_6, I_8$

			2. Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan penerapan <i>e-Government</i>	$I_1, I_2, I_6, I_8$
--	--	--	---	----------------------

(Sumber: Peneliti, 2014)

### 3.6.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer yaitu data-data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian yang langsung dari sumbernya dan masih bersifat data mentah karena belum diolah. Sedangkan sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang diperoleh melalui kegiatan studi literatur atau studi kepustakaan dan dokumentasi mengenai data yang diteliti. Adapun alat bantu/pendukung lainnya yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Alat perekam/*Tape Recorder*
2. Kamera
3. Catatan Lapangan/*Membercheck*

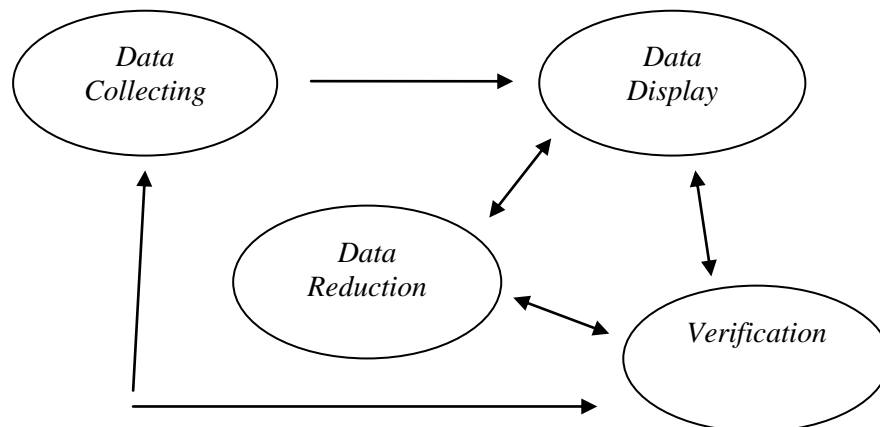
### 3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2012: 245) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang

“grounded”. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Maksud dari analisis data adalah untuk penyederhanaan data ke dalam formula yang sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Maksudnya analisis data disini tidak saja memberikan kemudahan interpretasi tetapi mampu memberikan kejelasan makna dari setiap fenomena yang diamati sehingga implikasi yang lebih luas dari hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan simpulan akhir penelitian. Analisis data dimulai sejak pengumpulan data dan dilakukan lebih intensif lagi setelah kembali dari lapangan. Seluruh data yang tersedia ditelaah dan direduksi sehingga terbentuk suatu informasi. Satuan informasi inilah yang ditafsirkan dan diolah dalam bentuk hasil penelitian sampai pada tahap kesimpulan akhir.

Dalam prosesnya analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2012:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu pengumpulan data (*Data Collection*), reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Apabila digambarkan proses tersebut akan nampak sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Analisis Data menurut Miles dan Huberman**

Dari gambar 3.1 dapat dilihat bahwa pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus menerus. Ketiga hal utama itu merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Ketiga kegiatan diatas dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian. Ini merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh peneliti agar memperoleh informasi mengenai masalah-masalah yang terjadi dilapangan.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah



direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan sehingga mampu memiliki titik temu dan pengembangan teori yang signifikan. (Sugiyono, 2012:247).

Dalam mereduksi data, peneliti dipandu dengan adanya tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan utama dari penelitian kualitatif ini adalah pada adanya temuan mengenai tema penelitian yang peneliti ambil, yaitu mengenai Analisis Pelaksanaan *Electronic Government (E-Government)* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Serang.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2012:249). Hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles dan Huberman, "*The most frequent from display data for qualitative research data in the past has been narrative teks*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif). Selain itu penyajian data dalam bentuk bagan dan jejaring juga dilakukan pada penelitian ini. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

#### 4. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam tahap analisis kualitatif selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap pengambilan kesimpulan dan verifikasi ini melibatkan peneliti dalam proses interpretasi penetapan makna dari data yang tersaji. Cara yang digunakan akan semakin banyak, metode komparasi merumuskan pola dan tema, pengelompokan (*clustering*), dan penggunaan metafora tentang kasus negatif, menindaklanjuti temuan-temuan, dan cek silang hasilnya dengan responden.

Dari penemuan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan pola-pola, dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar dan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten yang peneliti temukan dilapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Adapun untuk pengujian keabsahan data pada penelitian ini peneliti melakukan pengujian dengan dua cara, yaitu:

##### 1. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu

mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. (Sugiyono, 2012:241).

## 2. *Membercheck*

Proses pengecekan data yang berasal dari pemberi data menurut Sugiyono (2009:276) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang berasal dari pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data, berarti data tersebut valid sehingga semakin kredibel. Namun, jika data yang diperoleh peneliti tidak disepakati oleh pemberi data, peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data dan apabila terdapat perbedaan tajam setelah dilakukan diskusi, peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikannya dengan data yang diberikan oleh pemberi data. Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai atau setelah mendapatkan suatu temuan atau kesimpulan.

### 3.8 Jadwal Penelitian

**Tabel 3.4**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	2013-2014															
		Okto 2013	Nov 2013	Des 2013	Jan 2014	Feb 2014	Mar 2014	Apr 2014	Mei 2014	Jun 2014	Jul 2014	Ags 2014	Sept 2014	Okto 2014	Nov 2014	Des 2014	Jan 2015
1	Pengajuan Judul	■															
2	Observasi Awal		■	■													
3	Penyusunan Proposal Skripsi			■	■	■	■	■	■	■							
4	Seminar Proposal									■							
5	Proses Pencarian Data Penelitian			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
6	Pengolahan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
7	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian										■	■	■	■	■	■	
8	Sidang Skripsi																■
9	Revisi Skripsi																■

(Sumber: Peneliti, 2014)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kota Serang**

Kota Serang merupakan salah satu dari 7 (tujuh) kabupaten/kota di Provinsi Banten yang memiliki kedudukan sebagai pusat pemerintahan Provinsi Banten. Berdasarkan UTM (*Universal Transfer Mercator*) zona 48E wilayah Kota Serang terletak pada koordinasi 618.000 m sampai dengan 638.600 m dari Barat ke Timur dan 9.337.725 m sampai dengan 9.312.475 m dari Utara ke Selatan. Berdasarkan keadaan geografisnya Kota Serang memiliki luas 266,74 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 6 Kecamatan dan 46 Desa serta 20 Kelurahan.

Kota Serang merupakan wilayah baru hasil pemekaran dari Kabupaten Serang Provinsi Banten. Sebagai ibukota provinsi, kehadirannya adalah sebuah konsekuensi logis dari keberadaan Provinsi Banten. Kota Serang terdiri dari 6 (enam) Kecamatan, yaitu: Kecamatan Serang, Kecamatan Kasemen, Kecamatan Walantaka, Kecamatan Curug, Kecamatan Cipocok Jaya dan Kecamatan Taktakan.

Kota Serang memiliki luas wilayah 266,74 Km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Serang sebesar 592.222 jiwa yang tersebar di 6 (enam) Kecamatan,

dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Serang sebesar 211.789 jiwa dengan rincian gambar sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kota Serang Tahun 2013**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1.	Walantaka	78,119 jiwa
2.	Cipocok Jaya	84,663 jiwa
3.	Taktakan	80,247 jiwa
4.	Serang	211,789 jiwa
5.	Kasemen	89,316 jiwa
6.	Curug	48,008 jiwa

(Sumber: BPS Kota Serang, 2014)

Selain itu batas wilayah Kota Serang yaitu sebelah Utara yaitu Teluk Banten, sebelah Timur yaitu Kecamatan Pontang, Kecamatan Ciruas dan Kecamatan Keragilan Kabupaten Serang, sebelah Selatan yaitu Kecamatan Cikeusal, Kecamatan Petir dan Kecamatan Baros Kabupaten Serang, serta sebelah Barat yaitu Kecamatan Pabuaran, Kecamatan Waringin Kurung, dan Kecamatan Kramatwatu Kabupaten Serang. Berikut adalah Peta Kota Serang:



**Gambar 4.1**

**Peta Kota Serang**

Kota Serang diresmikan pada tanggal 2 November 2007 berdasarkan UU Nomor 32 Tahun 2007 tentang pembentukan Kota Serang, setelah sebelumnya RUU Kota Serang disahkan pada tanggal 12 Juli 2007 kemudian dimasukkan dalam lembaran Negara Nomor 98 Tahun 2007 dan tambahan lembaran Negara Nomor 4748, tertanggal 10 Agustus 2007. Sebelumnya, pemerintah Provinsi Banten dalam mempercepat terwujudnya pemerintahan Kota Serang telah mempersiapkan empat kelompok kerja (Pokja) yang akan bekerja sebelum ditetapkannya Pejabat Walikota Serang. Keempat Pokja tersebut terdiri dari Pokja Personil, Pokja Keuangan, Pokja Perlengkapan dan Pokja Partai Politik. Kota Serang sebagai kota yang masih tergolong baru dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Serang memiliki Visi, yaitu:

*“Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan pimpinan dan pelayanan publik di bidang informasi dan kehumasan yang berkualitas”*

Sedangkan Misi Kota Serang yang merupakan langkah konkrit dalam melakukan pembangunan dan kemajuan Kota Serang yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan aparatur kehumasan yang profesional dalam mengelola informasi.
2. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dibidang informasi dan komunikasi.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sistem informasi dan komunikasi.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang**

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-122/PJ/2007 tanggal 09 Agustus 2007 Kantor Pelayanan Pajak Serang (KPP Serang) berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (KPP Pratama Serang) yang merupakan gabungan dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Serang dan Kantor Pelayanan Pajak Serang yang melebur menjadi satu tempat pelayanan perpajakan terpadu.

KPP Pratama Serang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang perpajakan yang masuk dalam wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak di daerah. Letak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 141 Serang-Banten, Telepon 200555, Fax. 223891. Instansi tersebut merupakan instansi yang bergerak dalam bidang perpajakan yang saat ini telah melakukan berbagai perkembangan diberbagai sektor. Hal tersebut dilakukan dalam rangka



meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang lebih baik kedepannya didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.



**Gambar 4.2**

### **KPP Pratama Serang**

Adapun Visi dan Misi dari Direktorat Jenderal Pajak adalah:

Visi

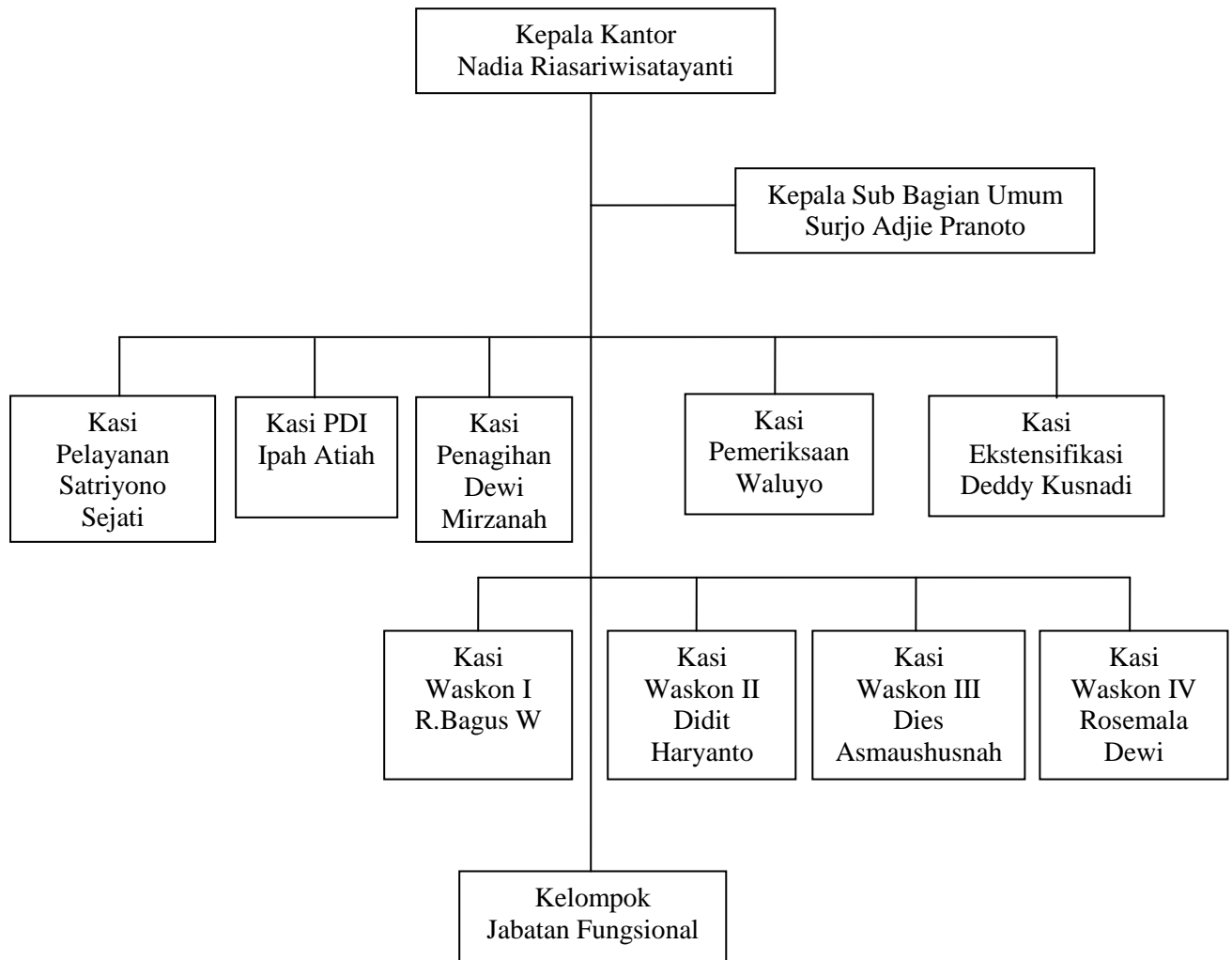
*"Menjadi Institusi Pemerintah Penghimpun Pajak Negara Yang Terbaik di Wilayah Asia Tenggara."*

Misi

*"Menyelenggarakan Fungsi Administrasi Perpajakan Dengan Menerapkan Undang-Undang Perpajakan Secara Adil Dalam Rangka Membiayai Penyelenggaraan Negara Demi Kemakmuran Rakyat."*

#### **4.1.3 Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang ini sebagai berikut:



**Gambar 4.3**

**Struktur Organisasi KPP Pratama Serang**

(Sumber: KPP Pratama Serang, 2014)

Jumlah karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang saat ini adalah 86 orang. Adapun jumlah tiap-tiap bagian antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Pegawai KPP Pratama Serang**

No	Nama Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Sub Bagian Umum	10 orang
2.	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	6 orang
3.	Seksi Pelayanan	9 orang
4.	Seksi Ekstensifikasi	5 orang
5.	Seksi Penagihan	4 orang
6.	Fungsional	15 orang
7.	Waskon I	8 orang
8.	Waskon II	9 orang
9.	Waskon III	8 orang
10.	Waskon IV	9 orang
11.	Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal	3 orang

(Sumber: Data Kepegawaian Subbag Umum KPP Pratama Serang, 2014)

KPP Pratama Serang merupakan unsur pelaksana teknis pemerintah yang bergerak dalam bidang perpajakan yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang perpajakan daerah. Untuk melaksanakan tugasnya tersebut, KPP Pratama Serang mempunyai Tugas dan Fungsi:

1. Tugas

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang adalah sebagaimana tertera dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 132/PMK. 01/2006 tanggal 22 Desember 2006 tentang "Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak" yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di

bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Fungsi

Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dalam melaksanakan tugas berdasarkan pasal 13 Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 443/KMK.01/2001 adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan.
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d. Penyuluhan perpajakan.
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak.
- f. Pelaksanaan ekstensifikasi.
- g. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
- h. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
- i. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- j. Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- k. Pelaksanaan intensifikasi.
- l. Pembetulan ketetapan pajak.
- m. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.
- n. Pelaksanaan administrasi kantor.

Didalam Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No. KEP. 05/PJ.11/1993 tentang petunjuk pelaksanaan pekerjaan di lingkungan

Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Pajak perlu adanya kejelasan mengenai petunjuk pelaksanaan pekerjaan untuk setiap unit organisasi yang berada di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya Serang dibagi menjadi sub bagian atau seksi-seksi dan kelompok kerja fungsional. Adapun uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian tersebut adalah:

#### 1. Sub Bagian Umum

Tugas dari Sub Bagian Umum ini adalah melakukan urusan tata usaha kepegawaian, pelaporan keuangan, rumah tangga, dan perlengkapan.

Fungsi dari Sub Bagian Umum ini adalah:

Pengawasan tata usaha kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga

- 1) Pengurusan Keuangan
- 2) Pengurusan Rumah Tangga dan Perlengkapan
- 3) Pengurusan Kepegawaian

Sub Bagian Umum ini terdiri dari:

- 1) Tata Usaha dan Kepegawaian
- 2) Urusan Keuangan
- 3) Urusan Rumah Tangga

#### 2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Seksi ini mempunyai tugas melakukan pengolahan data, analisa, dan penyajian informasi tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Fungsi dari Seksi Pengolahan Data dan Informasi ini adalah:

- 1) Penyajian data pajak masukan dan keluaran.
- 2) Merekam dan mengolah data tentang segala jenis pajak.

3) Analisa dan penyajian informasi tentang segala jenis pajak.

3. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan ini mempunyai tugas melakukan tatap muka secara langsung terhadap Wajib Pajak yang memerlukan informasi sekitar pajak, selain itu Seksi Pelayanan ini merupakan tempat untuk menyelesaikan kewajiban administrasi pelaporan yang dilakukan Wajib Pajak.

4. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi secara gambaran pada umumnya mempunyai tugas untuk mendapatkan data langsung ke lapangan.

5. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan ini mempunyai tugas melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Fungsi dari Seksi Pemeriksaan ini adalah:

- 1) Melaksanakan tugas sesuai Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3).
- 2) Membuat dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Wajib Pajak (WP) bahwa Wajib Pajak (WP) akan diperiksa.
- 3) Membuat Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) yang nantinya dikirim ke Kanwil untuk meminta persetujuan dan bila disetujui kemudian membuat Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) atas persetujuan Kepala Kantor Wilayah.

6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I – IV (Waskon I – IV)

Seksi Pengawasan dan Konsultasi ini secara gambaran umumnya mempunyai tugas melakukan pengawasan pembayaran pajak dari Wajib Pajak (WP) serta memberikan konsultasi terhadap pertanyaan seputar pajak dan beberapa urusan administrasi lainnya kepada Wajib Pajak.

## 7. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan ini mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan penagihan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan penagihan piutang pajak.

Fungsi dari seksi penagihan:

- 1) Menyiapkan bahan dalam rangka penagihan secara aktif terhadap kewajiban pajak bagi Wajib Pajak yang belum melunasi kewajibannya dan telah jatuh tempo, yang berupa surat paksa sebagai bahan untuk menyusun konsep surat perintah melakukan penyitaan.
- 2) Menentukan piutang pajak dengan cara mengadakan penelitian administratif atau penelitian setempat dan menyiapkan penghapusan piutang pajak yang diberikan terhadap Wajib Pajak yang mengalami pailit (untuk Wajib Pajak badan) atau keadaan non efektif (untuk Wajib Pajak perorangan), yang tidak dapat memenuhi kewajiban pelunasan hutang pajaknya.

### 4.2 Deskripsi Data dan Analisis Data

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari observasi penelitian. Dalam penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, peneliti menggunakan teori indikator penerapan *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit (2005:18). Teori tersebut memberikan visualisasi/gambaran yang berguna atas komponen-komponen penting yang harus ada dan dilakukan dalam penerapan *e-Government* oleh suatu organisasi untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerapan *e-Government* berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Pelaksanaan penerapan *e-Government* yang efektif mencakup hubungan yang saling

mendukung antara indikator satu dengan yang lainnya. Adapun indikator dalam penerapan *e-Government* (Indrajit, 2005:18) yaitu:

1. *Content Development* (pengembangan aplikasi)
2. *Competency Building* (pelatihan dan pengembangan kompetensi)
3. *Connectivity* (ketersediaan infrastruktur komunikasi)
4. *Cyber Laws* (kerangka dan perangkat hukum)
5. *Citizen Interfaces* (pengadaan SDM dan pengembangan kanal akses)
6. *Capital* (pola permodalan)

Mengingat jenis dan analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Maka data yang diperoleh bersifat deskriptif berbentuk kata dan kalimat dari hasil wawancara dengan para informan penelitian, hasil observasi lapangan, catatan lapangan dan data-data atau hasil dokumentasi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan. Seperti yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis datanya, yaitu pengumpulan data (*Data Collection*), reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verivication*).

Berdasarkan teknik analisa data kualitatif data-data tersebut dianalisis selama penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dilakukan triangulasi data yaitu proses *check and recheck* antara sumber data dengan sumber data lainnya, serta diberi kode-kode pada aspek tertentu berdasarkan jawaban-jawaban yang



sama dan berkaitan dengan pembahasan permasalahan penelitian. Untuk mempermudah dalam menyusun jawaban penelitian, maka peneliti memberi kode pada aspek tertentu, yaitu:

- 1) Kode Q1,2,3 dan seterusnya menandakan daftar urutan pertanyaan.
- 2) Kode I menandakan informan penelitian.
- 3) Kode I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub> dan seterusnya menandakan daftar informan penelitian.

Disini peneliti melakukan berbagai kegiatan penelitian guna mengetahui bagaimanakah pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang dan mengaitkannya dengan fakta dilapangan serta bagaimanakah perubahan yang dihasilkan dengan adanya penerapan *e-Government* pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Serang. Hal ini dilakukan agar kita dapat mengetahui apakah hasil temuan-temuan peneliti dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan penerapan *e-Government* yang dilakukan di KPP Pratama Serang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, peneliti menemukan berbagai informasi, kondisi, dan berbagai fenomena atau berbagai gejala mengenai berbagai permasalahan dalam pelaksanaan *e-Government* di KPP Pratama Serang. Setelah melakukan survey dan penelitian serta wawancara dengan berbagai pihak atau dengan para informan, peneliti menemukan berbagai informasi, kondisi, tanggapan dan permasalahan mengenai pelaksanaan penerapan *e-Government* pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di KPP Pratama Serang.

Dengan banyaknya informasi yang didapat dilapangan, maka peneliti mengambil garis besar permasalahan yang relevan dengan kajian teori mengenai indikator penerapan *e-Government* menurut Indrajit (2005:18). Adapun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

### **1. *Content Development* (Pengembangan Aplikasi)**

*Content Development* merupakan hal yang menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya. Dengan adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan, proses pembaharuan aplikasi dan memodernisasikan sistem dapat dilakukan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas sistem aplikasi itu sendiri agar dapat lebih maju dan berkembang.

Pengembangan aplikasi dalam rangka memodernisasikan sistem yang digunakan dalam bidang pelayanan perpajakan sangat perlu dilakukan, terutama pengembangan aplikasi pada sistem-sistem pelayanan yang dilakukan secara elektronik *online* di KPP Pratama Serang. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan optimal serta dapat lebih mempermudah berbagai proses pelayanan perpajakan yang dilakukan kepada masyarakat, terutama pelayanan perpajakan yang dilakukan dengan menggunakan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Berbicara mengenai adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan, yang dalam hal ini adalah pengembangan aplikasi terhadap sistem pelayanan perpajakan dengan menggunakan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*,

seperti pengembangan aplikasi sistem layanan, fitur tampilan, pengembangan program, pengembangan aplikasi sistem data dan lain sebagainya, pengembangan aplikasi terhadap berbagai sistem tersebut telah dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak pusat melalui bagian/bidang yang secara langsung telah ditunjuk dan memiliki tugas dalam melakukan pengembangan aplikasi terhadap sistem yang ada.

Hal tersebut sebagaimana seperti yang dikemukakan oleh Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“Pengembangan aplikasi memang ada dan sudah dilakukan. Sejauh ini pengembangan yang ada sudah dilakukan dengan cukup baik. Namun memang pengembangan aplikasi pada berbagai sistem yang ada bukan kami di KPP yang melakukan, melainkan dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak Pusat secara langsung. Karena aplikasi tersebut bukan kami yang membuat atau menerbitkan, tetapi langsung pusat yang membuat program serta aplikasinya, sehingga yang melakukan pengembangan dan pembaharuan terhadap sistem aplikasi tersebut pun adalah Dirjen Pajak Pusat. Sehingga kami di KPP Pratama Serang hanya sebagai pengguna (user) yang menggunakan aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat.”* (Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 09:45 WIB).

Pengembangan aplikasi memang sangat penting dilakukan, karena dengan adanya pengembangan aplikasi terhadap sistem, berbagai hal yang dilakukan terutama dalam hal layanan perpajakan dapat lebih mudah dilakukan. Serta selain itu mengenai pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap sistem yang ada, terutama pada sistem *e-Registratiion*, *e-SPT* dan *e-Filing*, hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Theodoro Ferdian W.O (I<sub>4</sub>) selaku Opertor Layanan di KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan:

*“... pengembangan aplikasi itu pasti dilakukan, karena memang itu penting, namun dalam pengembangan aplikasi pada sistem, yang melakukan itu bukan kami di KPP, tetapi pengembangan aplikasi*

*dilakukan oleh pusat, Dirjen Pajak langsung yang melakukan pengembangan, baik itu untuk sistem e-Registration, e-Filing maupun sistem lainnya. Kami disini, di KPP hanya sebagai pengguna aplikasi saja, yang menggunakan aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/WP. Mengenai bagaimana pengembangan yang sudah dilakukan, menurut saya sih pengembangan yang dilakukan yaa sejauh ini sudah cukup baik dan kita juga sudah bisa lihat sendiri seperti apa aplikasi yang ada.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 10:15 WIB)

Selain itu juga mengenai pengembangan aplikasi yang dilakukan, terutama dalam berbagai sistem aplikasi yang ada dan pada sistem pengolahan datanya pun pengembangan aplikasi juga sudah dilakukan. Hal tersebut seperti diungkapkan oleh Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) yaitu Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>), beliau mengungkapkan:

*”.... pengembangan aplikasi itu memang ada dan sudah dilakukan. Pengembangan aplikasi dilakukan secara terpusat oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP).* (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)

Adapun pernyataan lainnya yang diungkapkan oleh *Operator Console* (OC) mengenai adanya pengembangan aplikasi terhadap sistem pelayanan perpajakan yang sudah dilakukan, yaitu Bapak Beny Andreawan (I<sub>5</sub>) selaku *Operator Console* (OC) mengungkapkan:

*“Jika berbicara mengenai pengembangan aplikasi, terutama pada sistem pelayanan pajak, itu dilakukan di pusat oleh Dirjen Pajak. Kami disini hanya sekedar melakukan penggunaan aplikasi, pengelolaan, melakukan pengupdate-an data guna memberikan pelayanan perpajakan terhadap WP. Tapi memang pengembangan aplikasi yang ada sudah dilakukan, seperti pengembangan fitur sistem agar mudah digunakan, pengembangan program, dsb.”* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:02 WIB)

Selain itu juga ungkapan lain yang diungkapkan mengenai adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan, baik terhadap aplikasi sistem maupun

aplikasi untuk publikasi terhadap keberadaan sistem pelayanan perpajakan ini kepada masyarakat/WP, Bapak Helmi Selvianto (I-7) selaku staf Seksi Ekstensifikasi mengungkapkan:

*“Kalau mengenai masalah pengembangan aplikasi baik itu terhadap sistem itu sendiri maupun untuk publikasinya, terutama untuk sistem e-Registration, dalam hal ini pengembangan aplikasi biasanya dilakukan oleh DJP pusat. Karena memang kalau tidak salah, semua tentang pengembangan aplikasi itu adanya dipusat, pihak pusat yang melakukan, kami disini hanya untuk memperoleh informasi dan memberitahukan mengenai adanya program ini kepada masyarakat. Dan seperti yang kita ketahui, pengembangan aplikasi yang ada memang sudah cukup baik, itu dapat dilihat dengan sudah memadainya dan semakin mudahnya berbagai sistem layanan untuk digunakan.”*  
(Wawancara, Selasa, 21 Oktober 2014, 10:31 WIB)

Selain itu, pengembangan aplikasi juga merupakan hal yang sangat penting, karena pada dasarnya dengan adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan, berbagai sistem yang ada dapat menjadi lebih mudah digunakan karena pengembangan yang ada dilakukan dengan mempertimbangkan dan memerhatikan apa yang menjadi kebutuhan Wajib Pajak selama ini. Oleh karena itu pengembangan aplikasi selalu dilakukan. Hal tersebut dilakukan guna menarik minat wajib pajak agar dapat menggunakan sistem elektronik *online* ini dan beralih dari sistem secara manual yang dilakukan dengan wajib pajak datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya. Sistem secara elektronik *online* dinilai lebih mudah digunakan, lebih efektif dan efisien serta hemat biaya. Hal tersebut dapat kita lihat dari perbandingan antara pelayanan pajak secara elektronik *online* dan secara manual berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Perbandingan Penggunaan Layanan Perpajakan Secara *Online* dan Manual**

No.	Sistem Layanan	Pelayanan Secara Elektronik <i>Online</i>	Pelayanan Secara Manual
1.	<i>E-Registration</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran NPWP secara <i>online</i>.</li> <li>- Mengisi Formulir registrasi sesuai dengan permintaan secara lengkap dan benar.</li> <li>- Pelayanan cepat, mudah, nyaman dan fleksibel.</li> <li>- Waktu cukup singkat dalam prosesnya, sekitar 5 (lima) menit.</li> <li>- Bisa dilakukan dimana saja.</li> <li>- Hemat biaya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendaftaran NPWP secara manual.</li> <li>- Melampirkan persyaratan seperti foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Paspor dan Surat Kegiatan Usaha.</li> <li>- Harus mengantri di Kantor Pajak.</li> <li>- Waktu yang cukup lama, bahkan sampai berjam-jam.</li> <li>- Hanya bisa dilakukan di Kantor Pajak.</li> </ul>
2.	<i>E-SPT</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian dapat dilakukan secara cepat dan aman.</li> <li>- Data perpajakan terorganisir dengan baik.</li> <li>- Data dalam bentuk media CD/Disket.</li> <li>- Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.</li> <li>- Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak.</li> <li>- Menghindari pemborosan penggunaan kertas.</li> <li>- Hemat waktu dan biaya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian membutuhkan waktu lama.</li> <li>- Harus mengantri di Kantor Pajak.</li> <li>- Perekaman laporan secara manual.</li> <li>- Data dalam bentuk kertas.</li> <li>- Penghitungan secara manual.</li> <li>- Pemborosan penggunaan kertas.</li> </ul>
3.	<i>E-Filing</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyampaian SPT dapat dilakukan dengan cepat, aman dan kapan saja.</li> <li>- Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.</li> <li>- Penghitungan dilakukan secara tepat karena dengan sistem computer.</li> <li>- Data yang disampaikan selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terkadang data yang disampaikan kurang lengkap.</li> <li>- Sistem eror.</li> </ul>

Sumber : <http://www.pajak.go.id>

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pelayanan perpajakan secara elektronik *online* dapat dilakukan lebih mudah, efektif, efisien dan hemat biaya

dalam penggunaannya dibandingkan dengan cara manual. Karena dengan adanya layanan kemudahan yang dapat masyarakat peroleh dari adanya pengembangan yang dilakukan, baik dalam pendaftaran NPWP maupun pelaporan SPT segalanya dapat menjadi lebih mudah dilakukan. Mengingat pentingnya hal tersebut, peneliti juga melakukan pencarian informasi lanjutan mengenai pengembangan aplikasi yang dilakukan tersebut, dan Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) mengungkapkan sebagai berikut:

*”Pengembangan aplikasi memang selalu dilakukan, khususnya untuk e-SPT maupun e-Filing dan sejauh ini saya rasa sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilakukan untuk dapat terus mengembangkan sistem aplikasi yang ada. Yang pasti pengembangan yang dilakukan itu untuk dapat lebih mempermudah wajib pajak maupun petugas pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dan yang melakukan pengembangan aplikasi itu langsung oleh pusat, yaitu melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi), mereka adalah orang-orang yang ahli IT. Jadi pengembangan sistem dilakukan oleh bagian tersebut, 1 seluruh Indonesia, karena sistem tersebut berlaku nasional.”* (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:15 WIB)

Pada dasarnya pengembangan aplikasi yang ada dilakukan guna memberikan kemudahan pelayanan perpajakan yang dapat masyarakat rasakan dan masyarakat gunakan dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan berbagai pengembangan yang ada dilakukan dengan mempertimbangkan dan memerhatikan apa yang menjadi kebutuhan Wajib Pajak selama ini. Oleh karena itu pengembangan aplikasi selalu dilakukan.

Hal tersebut sebagaimana seperti yang diungkapkan oleh Bapak Desky Ariyadi (I<sub>9</sub>) selaku masyarakat/Wajib Pajak, beliau mengungkapkan:

*“Dampak yang saya rasakan dari adanya pengembangan aplikasi itu, .. yaa saya jadi lebih mudah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan kegiatan perpajakan yang saya lakukan. Seperti pendaftaran NPWP, saya lakukan dengan cara online ko, karena saya rasa lebih*

*mudah dilakukan. Jadi saya rasa pengembangan aplikasi yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan saya selaku wajib pajak.” (Wawancara, Senin, 6 Oktober 2014, 10:25 WIB)*

Hal serupa juga seperti yang diungkapkan oleh Bapak Dedi Suryadi, SH selaku Masyarakat/Wajib Pajak Badan mengenai kemudahan yang didapatkan setelah adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan, dan mengungkapkan:

*“... dengan adanya pengembangan aplikasi saya sangat merasa lebih mendapat kemudahan untuk menggunakan aplikasi itu. Apalagi kan ini dilakukan secara online, terus tampilan aplikasinya pun mudah dimengerti, jadi bisa dilakukan dimana aja, ga usah ribet-ribet lagi datang ke kantor pajak, sekarang kan tinggal buka aplikasi, klik-klik aja, beres. Mudah sekali. Jadi proses pelaporan SPT lembaga yang saya lakukan jadi lebih mudah dan bisa dilakukan dimana saja, seperti di kantor. Karena kan tau sendiri pekerjaan kita banyak, bukan cuma untuk ngurusin ini aja. Jadi saya merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, jadi bisa mempersingkat waktu.” (Wawancara, Kamis, 30 Oktober 2014, 10:20 WIB)*

Dari hasil wawancara dengan berbagai sumber/informan dapat diketahui bahwa pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem aplikasi perpajakan secara elektronik dengan sistem *online* tersebut, terutama sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing* sudah berjalan dengan cukup baik dan dapat memberikan berbagai kemudahan bagi para wajib pajak atau masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya. Hal tersebut dapat dilihat dan dapat kita ketahui dengan semakin mudahnya berbagai sistem pelayanan secara elektronik *online* tersebut untuk dapat digunakan oleh para wajib pajak dalam melakukan berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan. Namun memang jika berbicara mengenai pihak yang melakukan pengembangan terhadap aplikasi tersebut, yang melakukan pengembangan terhadap aplikasi memang bukan pihak KPP Pratama, melainkan yang melakukan adalah pihak pusat, oleh Direktorat



Jenderal Pajak secara langsung. Jadi berbagai pengembangan dan berbagai hal yang berhubungan dengan aplikasi tersebut, yang melakukan adalah pihak pusat. Jadi KPP Pratama hanya sebagai pengguna/*user* yang menggunakan sistem aplikasi tersebut didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **2. *Competency Building* (Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi)**

*Competency Building* adalah hal yang menyangkut mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan. Pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat perlu dilakukan dan diberikan kepada pegawai/operator dalam rangka mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai. Pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap para pegawai di KPP Pratama Serang, terutama untuk pegawai yang khusus menangani pengoperasian sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling* memang ada dan sudah dilakukan, baik yang diadakan oleh pihak instansi KPP Pratama Serang maupun yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Pajak Pusat. Jenis pelatihannya pun bermacam-macam, seperti Bimbingan Teknis (Bintek), Diklat Teknis Substantif (DTS), Pelatihan Operator Console (OC) dan sebagainya.

Namun, pada kenyataannya berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan dan diberikan kepada pegawai/operator kurang dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang dibutuhkan oleh para pegawai/operator. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi dilakukan secara tidak rutin bahkan masih cukup

jarang dilakukan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Theodoro Ferdian W.O (I<sub>4</sub>) selaku operator layanan, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“..... mengenai adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal itu memang sudah dilakukan, baik pelatihan yang dilakukan oleh KPP Pratama sendiri, maupun yang diadakan oleh DJP Pusat, baik dalam bentuk Bimbingan Teknis (Bintek), Diklat Teknis Substantif (DTS) dsb. Namun dalam pelaksanaannya, pelatihan tersebut masih jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya, kadang 3 bulan sekali, tetapi bisa juga sampai satu tahun hanya sekali saja, bahkan terkadang dalam satu tahun tidak ada sama sekali. Sehingga hal tersebut dirasa masih kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang kami perlukan sebagai operator layanan.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 10:05 WIB)

Adapun pernyataan lain yang diungkapkan mengenai adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh KPP maupun oleh pusat terhadap operator, seperti yang diungkapkan oleh salah satu *Operator Console* (OC) yaitu Bapak Beny Andreawan M (I<sub>5</sub>) dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“Soal pelatihan yang diberikan kepada kami, baik oleh instansi maupun oleh pusat, pelatihan memang ada, namun dalam setahun pelatihan yang dilakukan biasanya cuma satu kali, bahkan ditahun ini saja sampai saat ini belum ada. Menurut saya pribadi, pelatihan yang diadakan oleh instansi maupun pusat dirasa masih sangat kurang, terutama pelatihan terhadap OC, seharusnya pelatihan dilakukan 2 s/d 3 kali dalam setahun, biar kami punya pembekalan yang matang. Padahal OC kan bagian yang sangat penting, seharusnya pelatihan OC dapat lebih sering dilakukan.”* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:20 WIB)

Pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat diperlukan untuk menjadi seorang *Operator Console* (OC). Karena untuk menjadi seorang OC, pegawai harus memiliki minimal pangkat/golongan (IId) dan memiliki Sertifikat Kepelatihan Operator Console (OC) yang dapat dijadikan sebagai dasar atau syarat untuk menjadi seorang OC. Karena tanpa adanya syarat-syarat tersebut

seseorang/pegawai tidak dapat ditunjuk menjadi seorang OC. Oleh karena itu pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai sangat diperlukan.

Selain itu juga dalam hal pelatihan dan pengembangan kompetensi yang ada dilakukan secara tidak menentu setiap tahunnya, karena terkadang pelatihan yang dilakukan hanya ketika ada aturan baru atau ada peluncuran aplikasi baru saja, sehingga hal mengenai pelatihan tersebut dapat dikatakan masih sangat jarang, bahkan tidak ada sama sekali dalam satu tahunnya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*".... mengenai pelatihan, pelatihan yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang itu juga tidak ada ketentuan pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan langsung oleh pusat kepada pegawai, baik melalui surat tugas, pemberitahuan, dsb."* (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:30 WIB)

Selain itu juga pelatihan terhadap pegawai yang dilakukan didasarkan hanya pada ketentuan yang ada dipusat saja. Jadi jika pusat tidak mengadakan/melakukan pelatihan, maka para pegawai pun menjadi tidak memperoleh pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk dapat mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Selain itu juga pengadaan pelatihan yang dilakukan oleh instansi itu sendiri juga jarang ada.

Sehingga karena hal tersebut pelatihan dan pengembangan kompetensi yang sebenarnya sangat dibutuhkan oleh pegawai menjadi terabaikan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>) selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan:

*“Memang pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk pegawai itu ada, seperti pendidikan dan pelatihan (Diklat) dan lain sebagainya. Namun hal tersebut dilakukan jika ada panggilan saja dari pusat untuk mengikuti pelatihan, jadi tidak rutin.”* (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)

Hal tersebut merupakan suatu bukti nyata bahwa berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi masih jarang dilakukan terhadap pegawai/operator yang menangani mengenai sistem pelayanan secara elektronik *online* tersebut. Hal tersebut tidak lepas dari adanya perencanaan pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh pihak instansi maupun DJP. Mengenai hal tersebut peneliti mencoba melakukan konfirmasi untuk mencari informasi mengenai hal tersebut kepada Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kasi Pelayanan, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... pelatihan memang sudah kami lakukan, apakah itu pelatihan untuk operator layanan, operator console (OC) dan lain sebagainya, baik yang dilakukan oleh KPP maupun oleh pusat, sesuai dengan kebutuhan. Jadi kami tinggal berkoordinasi dan mengintruksikan para pegawai/operator untuk dapat mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut. Jenis pelatihan yang diadakan memang cukup banyak dan beragam, namun memang pelaksanaan pelatihan yang diadakan masih cukup jarang dilakukan, karena hal itu dilakukan sesuai dengan kebutuhan.”* (Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 13:40 WIB)

Untuk mengetahui secara jelas mengenai berbagai pelatihan yang dilakukan terhadap pegawai, terutama bagi para operator layanan di KPP Pratama

Serang, peneliti mencoba mencari informasi mengenai masalah tersebut kepada pihak/bagian yang menangani/mengurus mengenai pelatihan-pelatihan yang dilakukan tersebut, yaitu Sub Bagian Umum. Bapak Prianto (I<sub>6</sub>) selaku staf Sub Bagian Umum mengungkapkan:

*“.... kegiatan pelatihan yang dilakukan untuk para pegawai memang ada, sudah dilakukan dan jenis pelatihannya pun banyak, namun untuk beberapa tahun belakangan ini memang kegiatan pelatihan yang dilakukan agak jarang, baik yang diadakan oleh KPP maupun DJP Pusat. Biasanya dalam kurun waktu satu tahun kami bisa melakukan atau mendapat undangan pelatihan untuk pegawai 2 sampai 3 kali, bahkan bisa lebih. Tapi untuk sekarang paling 1 sampai 2 kali aja, itupun jarang.”* (Wawancara, 14 Oktober 2014, 09:55 WIB)

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa informan, dapat diketahui bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap pegawai, baik yang dilakukan oleh pihak KPP maupun yang diadakan oleh pusat masih jarang dilakukan. Hal tersebut merupakan hal yang sering dikeluhkan oleh para pegawai, terutama pegawai/operator yang menangani pengoperasian sistem aplikasi layanan elektronik secara *online* ini. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang mereka peroleh. Sehingga karena hal tersebut, mereka tidak dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan bidang yang sedang mereka tekuni, sehingga pengetahuan dan kemampuan pegawai/operator dalam menguasai berbagai sistem aplikasi yang ada seperti sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filling* menjadi kurang maksimal dan kurang memadai.

### **3. Connectivity (Infrastruktur)**

*Connectivity* adalah hal yang menyangkut mengenai ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *e-Government*

diterapkan. Ketersediaan infrastruktur merupakan elemen utama penunjang berbagai kegiatan yang dilakukan, karena tanpa ditunjang atau didukung dengan adanya ketersediaan infrastruktur yang memadai, maka berbagai kegiatan yang dilakukan pun tidak dapat berjalan dengan baik dan optimal. Ketersediaan infrastruktur yang memadai sangat diperlukan guna menunjang pelaksanaan penerapan *e-Government* yang dilakukan. Karena pada dasarnya infrastruktur merupakan sarana prasarana penunjang utama yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan *e-Government*, terutama di KPP Pratama Serang.

Mengenai ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi yang ada di KPP Pratama Serang, ketersediaan infrastruktur yang ada memang sudah cukup memadai, terutama infrastruktur penunjang layanan sistem aplikasi *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Sebagian infrastruktur yang tersedia masih memiliki kondisi yang cukup baik dan masih cukup memadai untuk dapat digunakan. Namun, dilain sisi masih cukup banyak pula kondisi infrstaruktur penunjang seperti komputer, printer/mesin pencetak dan lain sebagainya yang sudah mengalami kerusakan. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya beberapa komputer di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang kondisinya rusak namun tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan dan penggantian yang dilakukan.

Mengenai adanya hal tersebut diatas, peneliti mencoba mencari informasi mengenai masalah yang terjadi pada infrastruktur tersebut. Oleh karena itu peneliti mencoba mengkonfirmasi kepada operator layanan yang berada di

Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Serang, yaitu Bapak Theodoro

Ferdian W.O (I<sub>4</sub>), dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... ketersediaan infrastruktur yang ada seperti komputer, printer/mesin pencetak yang sedang digunakan dalam pelayanan sebagian memang masih memiliki kondisi yang cukup baik dan cukup memadai untuk dapat digunakan dalam pelayanan, namun di lain sisi ada juga beberapa infrastruktur seperti komputer yang sudah mengalami kerusakan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa loket pelayanan yang ada. Kondisi komputer tersebut rusak, namun seperti yang bisa kita lihat, komputer tersebut masih tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan yang dilakukan. Dari 11 loket yang ada, komputer yang masih hidup atau masih memiliki fungsi yang cukup baik hanya 8 komputer, dan sisanya rusak. Itupun dari 8 komputer yang kondisinya baik, 2 diantaranya itu adalah komputer yang khusus digunakan untuk pelayanan PBB. Namun setelah PBB dilimpahkan kepada Pemda, justru komputer itu hanya sekedar menjadi pajangan tanpa adanya penggunaan dan pemanfaatan yang dilakukan. Sehingga jumlah komputer yang efektif digunakan dalam kegiatan pelayanan hanya berjumlah 6 komputer saja. Dengan jumlah yang ada, tentu saja dapat dikatakan jumlah sarana prasarana yang ada sangat tidak seimbang dengan jumlah Wajib Pajak yang begitu banyaknya.” (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 10:55 WIB)*

Adapun pernyataan lainnya yang diungkapkan oleh Staf Sub Bagian Umum sekaligus pengelola aset di KPP Pratama Serang ketika peneliti mencoba menanyakan mengenai ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi yang ada di KPP Pratama Serang, Bapak Prianto (I<sub>6</sub>) mengungkapkan:

*“Ketersediaan infrastruktur sarana prasara yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang masih cukup memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam instansi. Sebagian besar kondisi infrastruktur yang dimiliki masih memiliki kondisi yang baik, namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang dimiliki pasti ada saja yang mengalami kerusakan, salah satunya yaa seperti yang terjadi di TPT. Hal itu wajar karena infrastruktur yang ada selalu digunakan setiap harinya.” (Wawancara, Senin, 13 Oktober 2014, 09:50 WIB)*

Serta mengenai adanya kerusakan yang terjadi terhadap infrastruktur penunjang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui media elektronik secara *online* tersebut dan bagaimana langkah yang dilakukan dalam mengantisipasi hal tersebut, Bapak Prianto (I<sub>6</sub>) selaku pengelola sarana prasarana mengungkapkan:

*“Jika terjadi kerusakan terhadap infrastruktur yang ada, terutama seperti komputer, printer, alat/mesin pencetak dan sebagainya, antisipasi dan langkah yang kami ambil sih biasanya dengan melakukan pemberian pinjaman alat/infrastruktur cadangan yang ada kepada bagian yang membutuhkan tersebut. Karena jika berbicara penggantian dengan yang baru, hal tersebut harus melalui prosedur yang cukup ribet bahkan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyediaannya, karena kami harus melakukan pengajuan terlebih dahulu dan lain sebagainya.”* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:40 WIB)

Dengan adanya hal tersebut, dapat diketahui bahwa kondisi infrastruktur yang tersedia, seperti komputer, printer, alat pencetak dan lain sebagainya yang ada tersebut tidak semuanya masih memiliki kondisi yang baik. Sehingga dengan adanya kondisi infrastruktur yang masih kurang memadai dan dengan jumlah infrastruktur yang ada yaitu 11 unit komputer yang digunakan dalam pelayanan dan 3 (tiga) diantaranya mengalami kerusakan, hal tersebut dapat dikatakan sangat tidak seimbang jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak/pengguna layanan yang melakukan pendaftaran NPWP dan Pelaporan Surat Pemberitahuan secara *online* dengan sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing* yang begitu banyaknya, yaitu sebesar 39.644 Wajib Pajak (Sumber: Rekapitulasi Wajib Pajak KPP Pratama Serang Tahun 2014).

Selain itu juga ketersediaan infrastruktur jaringan komunikasi dan informasi yang masih memiliki kualitas yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat untuk dapat mengakses aplikasi yang



tersedia tersebut untuk melakukan kegiatan perpajakan, terutama untuk sistem aplikasi pendaftaran NPWP secara *online* dengan sistem *e-Registration* dan sistem aplikasi pelaporan SPT dengan sistem *e-SPT* dan *e-Filing*. Hal tersebut dikarenakan kondisi koneksi jaringan internet yang tersedia sering mengalami gangguan selain itu juga sistem yang ada terkadang mengalami gangguan dan lain sebagainya, sehingga proses pelayanan yang dilakukan menjadi terganggu. Walaupun pihak KPP sudah melakukan antisipasi dengan menggunakan modem personal yang ada di KPP untuk mengatasi masalah/kendala tersebut, namun hal tersebut juga tidak banyak membantu karena jumlah pemakai layanan yang sangat banyak dan terus meningkat, sehingga berbagai masalah mengenai jaringan komunikasi pun selalu terjadi.

Mengenai adanya masalah ketersediaan infrastruktur jaringan yang kurang memadai atau sering mengalami gangguan, maka peneliti mencoba menanyakan mengenai ketersediaan infrastruktur jaringan yang tersedia tersebut serta bagaimana kondisinya, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Beny Andreawan M (I<sub>5</sub>) selaku *Operator Console (OC)* KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan:

*"Ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada disini memang dapat dikatakan masih cukup buruk. Karena seperti kita ketahui kondisi jaringan yang ada sering mengalami gangguan, sehingga tidak dapat digunakan dengan baik untuk mengakses layanan yang ada. Karena memang jaringan yang ada itu masih terpusat, apalagi jaringan sistem aplikasi online ini, semuanya masih bersumber dari pusat dan pastinya digunakan oleh masyarakat di seluruh Indonesia, jadi jaringan yang ada jadi rebutan. Sehingga walaupun jaringan internet yang dimiliki WP bagus tapi jaringan sistem aplikasinya jelek, tetap saja tidak bisa digunakan dan tidak dapat diakses dengan baik."* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:20 WIB)

Kondisi yang ada tersebut sudah banyak dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga karena hal tersebut masyarakat mengalami kesulitan didalam penggunaannya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat/WP yaitu Bapak Desky Ariyadi (I<sub>9</sub>) selaku masyarakat/WP yang mencoba menggunakan sistem aplikasi layanan tersebut, dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... masalah yang sering saya alami dalam penggunaan layanan itu adalah masih sulitnya mengakses sistem layanan yang disediakan oleh DJP tersebut dengan baik, biasanya sih karena adanya masalah jaringan yang sering terjadi. Sehingga karena hal itu kegiatan perpajakan yang dilakukan secara online tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik. Seharusnya pihak kantor pajak dapat menangani masalah gangguan ini secepatnya agar masyarakat dapat menggunakan layanan ini secara baik dan maksimal.”* (Wawancara, Senin, 6 Oktober 2014, 10:15 WIB)

Hal lain juga diungkapkan oleh masyarakat/wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut didalam melakukan kegiatan perpajakannya, yaitu Bapak Ahmad Zainul BN (I<sub>10</sub>), beliau mengungkapkan:

*“Memang untuk dapat mengakses aplikasi layanan tersebut terkadang saya selalu mengalami kesulitan. Biasanya karena jaringan internet yang ada terkadang mengalami gangguan, sehingga aplikasi tidak dapat dibuka.”* (Wawancara, Selasa, 14 Oktober 2014, 13:15 WIB)

Selain itu juga, ungkapan lain yang diungkapkan oleh masyarakat/WP mengenai kondisi infrastruktur jaringan yang belum memadai tersebut, yaitu diungkapkan oleh Bapak Dedi Suryadi, SH (I<sub>12</sub>) selaku WP/Badan Sekretariat DPRD Provinsi Banten yang telah melakukan berbagai kegiatan perpajakan melalui sistem aplikasi secara *online*, dan beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... memang untuk dapat mengakses layanan tersebut terkadang sedikit sulit, yang paling sering sih biasanya jaringan yang gangguan. Jadi ketika sistem itu mau digunakan justru malah ga bisa. Jadi karena*

*adanya hal itu alternatif yang saya ambil yaitu kadang-kadang saya lebih milih untuk datang langsung ke KPP dari pada harus menunda pembuatan NPWP dan penyampaian SPT yang akan saya lakukan.”* (Wawancara, Kamis, 30 Oktober 2014, 10:10 WIB)

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Ibu Yani Sri Wahyuni, SH selaku Direktur CV. Nur Gifri, beliau juga mengeluhkan mengenai berbagai gangguan yang terjadi pada infrastruktur jaringan sistem pelayanan perpajakan yang ada, sehingga kegiatan perpajakan yang dilakukan menjadi terganggu karena masih kurang baiknya kondisi infrastruktur jaringan tersebut. Dan Ibu Yani Sri Wahyuni, SH (I<sub>13</sub>) mengungkapkan sebagai berikut:

*“Hambatannya yaa paling masalah jaringan yang eror. Kalau engga yaa paling rebutan jaringan ketika penyampaian SPT, apalagi pas waktu-waktunya penyampaian SPT, pasti banyak banget yang menggunakan aplikasi ini, jadi akses yang didapat pun jadi sulit karena banyaknya yang menggunakan aplikasi itu.”* (Wawancara, Kamis, 30 Oktober 2014, 11:25 WIB)

Mengenai adanya gangguan atau masalah jaringan yang sering terjadi pada saat penggunaan aplikasi sistem pelayanan pajak secara *online* tersebut, terutama pelayanan perpajakan yang menggunakan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*, peneliti mencoba menanyakan mengenai adanya gangguan jaringan yang sering terjadi tersebut, Bapak Theodoro Ferdian W.O (I<sub>4</sub>) mengungkapkan:

*“Masalah atau gangguan jaringan memang sering terjadi ketika penggunaan sistem secara online itu dilakukan, dan biasanya sih yang lebih sering terjadi itu pada sistem aplikasi pendaftaran NPWP dengan e-Reg. Hal itu biasanya dikarenakan banyaknya serta membludaknya orang/user yang menggunakan sistem tersebut. Karena sistem jaringan yang digunakan itu berlaku secara nasional, sehingga banyak sekali yang menggunakan atau mengaksesnya. Sehingga karena itu jaringan yang tersedia pun menjadi rebutan karena saking banyaknya jumlah WP yang menggunakan dan mengakses layanan ini. Hal itulah yang sering dialami dalam pelaksanaan program/aplikasi layanan perpajakan secara online tersebut.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 10:59 WIB)

Dan ketika peneliti menanyakan mengenai upaya yang dilakukan oleh pihak KPP dalam menangani masalah jaringan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan secara *online* dengan menggunakan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* tersebut, Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) sebagai Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... mengenai permasalahan infrastruktur jaringan yang terjadi dalam pelayanan perpajakan di KPP Pratama Serang, penanganannya sudah dilakukan oleh pihak Operator Console (OC). OC adalah orang yang khusus menangani jika terjadi adanya permasalahan sistem atau jaringan secara keseluruhan di KPP Pratama Serang. KPP Pratama Serang memiliki 1 orang OC yang memiliki tugas dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi. Dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi tersebut OC berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik di KPP maupun dengan pihak pusat dalam menangani dan memperbaiki berbagai permasalahan sistem atau jaringan yang terjadi. Jadi kami hanya tinggal berkoordinasi atau melapor ke OC jika terjadi adanya gangguan atau permasalahan yang terjadi.”* (Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 10:15 WIB)

Dan mengenai masalah gangguan jaringan yang sering terjadi tersebut, peneliti mencoba mengkonfirmasi mengenai masalah ini dan menanyakan mengenai bagaimana upaya yang dilakukan oleh *Operator Console* (OC) dalam menangani berbagai permasalahan gangguan jaringan yang sering terjadi pada sistem tersebut. Dan Bapak Beny Andreawan Mahardika (I<sub>5</sub>) selaku *Operator Console* (OC) mengungkapkan sebagai berikut:

*“Yaa memang sering terjadi kendala dan gangguan jaringan ketika penggunaan sistem-sistem aplikasi tersebut, seperti yang sering terjadi pada sistem e-Reg, karena setiap harinya banyak sekali yang menggunakan. Dan jika memang terjadi seperti itu, yaa saya selaku OC mengambil langkah untuk melakukan perbaikan terlebih dahulu terhadap sistem, jika memang bisa dilakukan perbaikan, yaa saya lakukan sendiri dulu, namun jika permasalahan yang terjadi cukup besar dan kompleks, maka saya melakukan koordinasi kepada pihak pusat untuk dapat menangani perbaikan masalah tersebut, terutama permasalahan yang*

*terjadi pada sistem jaringan melalui aplikasi LASIS (Layanan Sistem).”*  
(Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:25 WIB)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>) selaku Kasi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Serang mengenai upaya yang dilakukan dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi, beliau mengungkapkan:

*“Jika terjadi masalah seputar aplikasi, jaringan, atau dukungan teknis komputer, setiap pegawai akan melaporkannya ke OC. Jika OC tidak bisa menangani, maka masalah tersebut akan ditanyakan ke Kantor Pusat via Lasis. Setelah masalah dikirim maka tim Lasis yang akan mengatasi.”* (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)

Selain itu juga, dalam berbagai penggunaannya, ketersediaan infrastruktur yang ada terkadang banyak yang mengalami berbagai permasalahan ketika digunakan, seperti komputer yang sering mengalami *hang*, *loading* yang cukup lama, tidak terbacanya data dan lain sebagainya. Hal tersebut disebabkan karena kondisi sarana prasarana (infrastruktur) yang ada sudah dalam kondisi yang sudah tidak optimal lagi. Karena idealnya perangkat/infrastruktur yang masih memiliki kondisi yang dibutuhkan guna menunjang hal tersebut adalah perangkat yang masih memiliki usia 1 (satu) sampai 2 (dua) tahun, karena dengan usia perangkat seperti komputer, printer, mesin pencetak dan lain sebagainya yang masih memiliki usia seperti itu masih memiliki kondisi yang prima untuk digunakan. Serta spesifikasi untuk infrastrukturnya pun harus sesuai, seperti komputer yaitu minimal harus mempunyai spesifikasi sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Spesifikasi Komputer Pelayanan Elektronik *Online***

No	Spesifikasi
1.	Pentium III 600 Mhz or Faster
2.	32 Mb RAM
3.	40 Mb Harddisk Space
4.	CD-ROOM Drive
5.	VGA dengan minimal resolusi layar 1024x768
6.	Mouse
7.	Keyboard
8.	Microsoft Windows 98 or later

(Sumber: KPP Pratama Serang, 2014)

Sedangkan dalam hal ini kondisi perangkat/infrastruktur yang digunakan/dipakai masih menggunakan perangkat yang relatif sudah cukup lama dan sudah cukup berumur walaupun spesifikasinya sesuai dengan apa yang seharusnya. Sehingga karena perangkat yang digunakan relatif sudah cukup lama umurnya, kemampuan infrastruktur yang ada pun cenderung sudah tidak sesuai dengan jumlah kapasitas yang dibutuhkan oleh sistem aplikasi yang digunakan. Sehingga karena hal tersebut tidak jarang komputer yang ada banyak mengalami permasalahan dan gangguan/*hang* ketika sedang digunakan.

Mengenai adanya hal tersebut, peneliti mencoba menggali informasi mengenai adanya kondisi yang terjadi tersebut kepada Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang, mengungkapkan sebagai berikut:

*“Pengelolaan terhadap infrastruktur dan sarana prasarana yang ada di KPP Pratama Serang dilakukan oleh Sub Bagian Umum. Mengenai adanya kondisi infrastruktur pendukung layanan yang sudah kurang memadai dan sering mengalami permasalahan, hal itu memang terkadang kami alami, oleh karena itu kami pun selalu melakukan konfirmasi dan koordinasi dengan pihak Bagian Umum dalam*

*menanggulangi atau mengatasi permasalahan tersebut. Mengenai kondisi infrastruktur yang ada, terutama komputer yang sudah memiliki kondisi yang sudah tidak optimal dan sudah memiliki umur cukup tua, kami selalu mengajukan adanya pergantian untuk dapat mengganti komputer dan perangkat lainnya yang sudah kurang memadai tersebut dengan yang baru. Pergantian yang dilakukan idealnya adalah 2 kali dalam satu tahun dan dilakukan secara bertahap, tapi itu juga dilihat dari kondisi yang ada terlebih dahulu, jika memang harus diganti yaa diganti, tapi jika masih memungkinkan untuk digunakan, yaa digunakan dulu." (Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 10:10 WIB)*

Dan mengenai hal tersebut peneliti mencoba melakukan konfirmasi mengenai hal tersebut kepada pihak yang berwenang mengurus mengenai hal tersebut, terutama mengenai masalah pergantian yang dilakukan terhadap perangkat/infrastruktur yang ada, Bapak Prianto (I<sub>6</sub>) selaku pengelola sarana prasarana/aset di KPP Pratama Serang mengungkapkan:

*"Jika terjadi adanya hal seperti itu yaa kami lihat dulu kondisi perangkat yang ada, kalau memang masih bisa digunakan dan dilakukan perbaikan, yaa dilakukan dulu. Kecuali kalau memang sudah benar-benar tidak bisa dipakai, dilakukan perbaikan pun tidak bisa, baru proses pergantian kami lakukan dengan mengajukan pengadaan barang/perangkat ke pusat. Namun memang proses pengadaannya butuh waktu lama, jadi kalau terjadi kerusakan tidak dapat langsung diganti, kecuali kalau memang ada cadangan yang tersedia." (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 14:05 WIB)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa kondisi infrastruktur, baik infrastruktur sarana prasarana maupun infrastruktur jaringan yang tersedia masih memiliki kondisi yang masih kurang baik, seperti komputer, printer/alat pencetak yang sudah mengalami kerusakan dan lain sebagainya serta sistem jaringan yang kurang baik, seperti gangguan konektivitas pada sistem jaringan, sinyal yang kurang bagus dan lain sebagainya. Sehingga karena hal tersebut terkadang pihak KPP Pratama Serang melakukan koneksi internet dengan

menggunakan personal modem yang ada guna memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Hal tersebut disebabkan karena berbagai infrastruktur yang dimiliki sudah memiliki kondisi yang kurang optimal dan cenderung sudah memiliki umur yang sudah cukup tua. Selain itu juga masih kurang maksimalnya perbaikan yang dilakukan terhadap infrastruktur yang ada, baik sarana prasarana maupun infrastruktur jaringan. Oleh karena itu berbagai permasalahan pun sering timbul. Sehingga karena hal tersebut berbagai pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik *online* menjadi terganggu dan tidak maksimal.

#### **4. *Cyber Laws* (Kerangka dan Perangkat Hukum)**

*Cyber Laws* adalah hal yang menyangkut mengenai keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan aktivitas *e-Government*. Keberadaan kerangka dan perangkat hukum dalam berbagai aktivitas pelaksanaan penerapan *e-Government* merupakan hal yang sangat penting. Karena pada dasarnya kerangka dan perangkat hukum merupakan dasar yang dapat dijadikan acuan untuk dapat menguatkan mengapa pelaksanaan suatu aktivitas *e-Government* perlu dilakukan. Karena dengan adanya perangkat hukum yang memayunginya, maka pelaksanaan aktivitas penerapan *e-Government* dapat dilakukan dan memiliki kekuatan hukum yang dapat melindunginya. Sehingga jika terjadi pelanggaran yang dilakukan, maka kerangka dan perangkat hukum yang ada dapat dijadikan dasar acuan mengenai aturan hukum yang dapat mengatur dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan mengenai penerapan *e-Government* ini. Kerangka dan perangkat hukum yang digunakan



dapat berupa Peraturan-peraturan, Keputusan-keputusan, Instruksi-instruksi dan lain sebagainya yang dapat dijadikan pedoman atau dasar acuan dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang dilakukan, seperti pada penerapan *e-Government* di instansi pemerintah.

Mengenai adanya kerangka dan perangkat hukum dalam berbagai aktivitas penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, dalam penerapan *e-Government* pada sistem perpajakan yang dilakukan didasarkan pada aturan mengenai keharusan penerapan *e-Government* pada instansi pemerintah dalam upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kepala Seksi Pelayanan, beliau mengungkapkan:

*“Kerangka dan Perangkat Hukum yang digunakan sebagai dasar dilakukannya penerapan e-Government pada berbagai aplikasi pelayanan perpajakan yang dilakukan pada dasarnya mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yaitu tentang penggunaan media elektronik di pemerintahan. Hal itulah yang menjadi dasar utama didalam penerapan e-Government di instansi pemerintah, salah satunya yaa disini, di KPP Pratama Serang.”* (Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 11:35 WIB)

Selain itu juga dalam penerapannya, terutama penerapan *e-Government* pada sistem aplikasi *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*, kerangka dan perangkat hukum didasarkan pada aturan/perangkat hukum yang mengatur mengenai pelaksanaan penerapan masing-masing sistem tersebut. Seperti dalam aturannya, pelaksanaan penerapan sistem *e-Registration* diatur dalam aturan yang mengatur

mengenai penerapan *e-Registration*, dan untuk *e-SPT* serta *e-Filling* pun seperti itu, ada aturannya masing-masing yang mengatur mengenai hal tersebut. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Helmi Selvianto (I<sub>7</sub>) selaku staf seksi Ekstensifikasi, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“Dalam penerapan berbagai sistem perpajakan yang dilakukan secara elektronik online, terutama sistem e-Registration dalam pendaftaran NPWP dan sistem e-SPT dan e-Filling dalam penyampaian SPT, hal tersebut diatur oleh masing-masing kerangka hukum atau aturan yang mendasarinya. Seperti dalam pendaftaran NPWP dengan sistem e-Registration, peraturan yang mengatur dan yang mendasarinya adalah Peraturan Jenderal Pajak Nomor. PER-24/PJ/2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dengan sistem e-Registration.”* (Wawancara, Selasa 21 Oktober 2014, 11:00 WIB)

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) Waskon I KPP Pratama Serang mengenai kerangka dan perangkat hukum yang mendasari adanya penerapan berbagai sistem dalam berbagai pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*. Dan mengenai hal tersebut beliau mengungkapkan:

*“Untuk pelaporan SPT dengan e-SPT peraturan yang mendasarinya adalah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2013 tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-14/PJ/2013 tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan. Serta untuk pelaporan SPT dengan sistem e-Filling peraturan yang mengaturnya adalah Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-36/PJ/2013 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik (e-Filling) dan Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filling dan Merupakan Pegawai Tetap*

*Pada Pemberi Kerja Tertentu.*” (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:15 WIB)

Selain itu juga dasar hukum yang mendasari penggunaan penerapan sistem elektronik (*e-Government*) dalam sistem pengolahan data dan informasi dalam pengolahan data inputan yang masuk dan dilakukan dari adanya berbagai pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan sistem yang ada tersebut yaitu seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>) selaku Kasi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Serang, dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“Dalam sistem pengolahan data dan informasi yang dilakukan didasarkan pada aturan atau dasar hukum yang mengaturnya, yaitu PMK Nomor 62/PMK.01/2009 dan PMK Nomor 184/PMK.01/2010.”* (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)

Hal tersebut merupakan dasar hukum atau aturan yang mendasari berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* yang dilakukan, baik terhadap sistem aplikasi, sistem pengolahan data dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut. Karena pada dasarnya, tanpa adanya aturan atau dasar hukum yang memayunginya, berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* pada berbagai sistem seperti sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing* tidak dapat memiliki kekuatan hukum yang kuat. Oleh karena itu berbagai aturan dan kekuatan hukum yang ada dapat menjadi dasar yang dapat memayunginya. Karena pada dasarnya hal tersebut merupakan hal yang sangat penting untuk ada serta dapat dijadikan dasar dalam melaksanakan berbagai kegiatan yang dilakukan, terutama dalam kegiatan penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan perpajakan yang ada.

## **5. *Citizen Interfaces* (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses)**

*Citizen Interfaces* adalah hal yang menyangkut mengenai pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multy access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-Government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.

Pengadaan SDM sangat perlu dan penting dilakukan guna menungjung berbagai aktivitas yang dilakukan. Karena dengan adanya SDM yang berkualitas dan memiliki kemampuan dalam bidangnya, hal tersebut tidak menutup kemungkinan segala aktivitas pelaksanaan pelayanan dengan berbagai sistem yang ada dapat dilakukan secara maksimal jika ditunjang dengan kualitas SDM yang memadai.

Mengenai pengadaan SDM di KPP Pratama Serang, pengadaan SDM di KPP Pratama Serang memang selalu ada dan dilakukan setiap tahunnya. Pengadaan yang dilakukan biasanya dialokasikan untuk beberapa bagian tertentu di KPP Pratama Serang yang membutuhkan SDM baru/tambahan. Biasanya pengadaan yang dilakukan dialokasikan oleh pusat kepada KPP di daerah-daerah untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan oleh daerah. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang sendiri, pengadaan SDM dilakukan jika terjadi adanya kebutuhan pegawai pada ruang/tempat kosong pada posisi tertentu, terutama posisi yang khusus menangani mengenai pelayanan. Karena sampai saat ini kondisi jumlah pegawai yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang terutama pada bagian seksi pelayanan dapat dikatakan masih sangat kurang dan masih membutuhkan tambahan jumlah pegawai. Jumlah pegawai yang ada yaitu hanya

berjumlah 9 (sembilan) pegawai termasuk dengan Kepala Seksi Pelayanan. Pengadaan SDM dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pegawai yang dibutuhkan oleh Kantor Pajak Pratama Serang, terutama kebutuhan SDM yang diperuntukkan pada seksi pelayanan guna memenuhi posisi sebagai pelaksana pelayanan pada sistem pendaftaran NPWP dan sistem Pelaporan Pajak secara elektronik *online* dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Pengadaan SDM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang tidak sering dilakukan, karena pada dasarnya memang pengadaan atau pengalokasian SDM yang dilakukan oleh pusat sangat terbatas, biasanya hanya dibawah 10 orang setiap tahunnya, itupun tidak menentu, kadang hanya 2-3 orang, bahkan terkadang juga hanya 1 orang. Hal tersebut dikarenakan perekrutan pegawai yang dilakukan oleh Dirjen Pajak biasanya dilakukan dari lulusan-lulusan sekolah tinggi yang berstatus ikatan dinas, seperti STAN dan lain sebagainya yang jumlah lulusannya dapat dikatakan masih sangat terbatas setiap tahunnya. Selain itu juga perekrutan pegawai secara umum pun jarang dilakukan, sehingga jumlah pegawai yang ada masih sangat terbatas untuk dapat dialokasikan ke beberapa penjuror daerah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah KPP Pratama Serang. Idealnya pengadaan SDM/pegawai yang dilakukan oleh pusat adalah setiap 1 (satu) tahun sekali dengan jumlah pengalokasian pegawai yang cukup sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh kantor-kantor pajak di daerah, seperti di KPP Pratama Serang.

Jumlah SDM yang ada di bagian Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang saat ini dirasa masih mencukupi. Namun jika memang dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang ada yaitu sekitar 39.644 wajib pajak, jumlah SDM yang

dimiliki saat ini dapat dikatakan masih kurang mencukupi. Hal tersebut karena tidak seimbangnya antara jumlah pegawai/operator yang ada dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang sangat banyak dan semakin meningkat setiap tahunnya. Karena jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada, seharusnya jumlah pegawai/SDM yang ada di Seksi Pelayanan idealnya adalah lebih dari 10 (sepuluh) orang. Jumlah tersebut dapat dikatakan cukup sesuai untuk dapat menangani berbagai pelayanan perpajakan yang dilakukan terhadap wajib pajak yang begitu banyak, terutama wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan secara *online* dalam pendaftaran NPWP dan Pelaporan Surat Pemberitahuan dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Maka, dengan adanya hal tersebut, peneliti mencoba menanyakan mengenai hal tersebut kepada Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang, dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... pengadaan SDM setiap tahunnya dilakukan oleh Kementerian Keuangan, namun dilain sisi kami juga melihat kondisi SDM yang ada, jika memang dengan kondisi SDM yang ada masih kekurangan dan membutuhkan SDM baru, maka kami pun berkoordinasi dengan Sub Bagian Umum untuk dapat mengalokasikan pada bagian kami, dari SDM yang sudah ada dan kemudian dilakukan rolling ke bagian kami.”*  
(Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 10:29 WIB)

Selain itu juga dalam pengadaan SDM yang dilakukan pada bagian pelayanan di KPP Pratama Serang, pengadaan SDM sangat perlu dilakukan karena berbagai aktivitas pelayanan perpajakan yang setiap harinya selalu mengalami peningkatan yang cukup signifikan, sehingga dengan jumlah pegawai/operator yang ada dapat dikatakan masih sangat kurang mencukupi untuk dapat meng-*handle* wajib pajak yang begitu banyaknya. Sehingga karena hal

tersebut berbagai pelayanan yang dilakukan menjadi tidak dapat dilakukan dengan cepat dan relatif menjadi tersendat sehingga dapat menimbulkan berbagai antrian yang begitu banyak. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Theodoro Ferdian W.O (I<sub>4</sub>) selaku Operator Layanan, beliau mengungkapkan:

*“Pengadaan SDM khusus untuk pegawai operator layanan sebenarnya sangat perlu dilakukan, karena jumlah operator yang ada dapat dikatakan masih kurang dari cukup, sehingga karena hal itu kami tidak dapat meng-handle WP yang ada secara baik dan cepat. Karena jika dibandingkan jumlah operator yang ada dapat dikatakan sangat tidak seimbang dengan jumlah WP yang ada setiap harinya. Sehingga berbagai pelayanan yang kami lakukan terhadap WP tidak dapat dilakukan dengan cepat karena kurangnya jumlah operator yang ada.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 11:10 WIB)

Adapun pernyataan lainnya mengenai adanya pengadaan SDM/pegawai yang dilakukan dalam rangka menunjang berbagai pelaksanaan pelayanan perpajakan, seperti SDM yang dibutuhkan sebagai operator sistem layanan, khususnya sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu staf Sub Bagian Umum, yaitu Bapak Prianto (I<sub>6</sub>), mengungkapkan sebagai berikut:

*“.... mengenai pengadaan SDM, terutama SDM yang khusus pada bagian pelayanan perpajakan, pengadaan yang dilakukan memang ada, biasanya ada pengalokasian dari pusat maupun perekrutan dari instansi lain, seperti mutasi. Namun hal tersebut kami lihat terlebih dahulu kondisi SDM yang ada pada bagian tersebut, apakah SDM yang ada dirasa masih memadai atau perlu dilakukan penambahan. Jika memang dirasa membutuhkan SDM tambahan, maka kami melakukan perputaran pegawai (dirolling) dari bagian lain ke bagian tersebut.”* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:42 WIB)

Selain itu juga pernyataan lain yang diungkapkan mengenai adanya pengadaan SDM yang dilakukan guna menunjang berbagai aktivitas pelayanan

yang dilakukan, terutama pengadaan SDM untuk bagian yang berhubungan dengan segala hal yang berkaitan dengan sistem pelayanan ini, seperti yang berhubungan dengan pemberian informasi pengoperasian, penggunaan layanan dan lain sebagainya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR), mengungkapkan sebagai berikut:

*“Pengadaan SDM yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang, SDM yang adapun dapat dikatakan kurang. Karena seperti yang kita ketahui, pengadaan SDM yang dilakukan itu memang ada, namun jumlah SDM/pegawainya itu jumlahnya sangat sedikit dan terbatas, sedangkan yang membutuhkan itu banyak disetiap daerahnya. Jadi jelas saja untuk masalah yang satu ini disini kita masih kekurangan pegawai. Jika dibandingkan antara beban kerja yang begitu banyak dan jumlah pegawai yang ada, jelas saja tidak sesuai dan tidak seimbang.”* (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:15 WIB)

Hal lain juga diungkapkan oleh staf Sub Bagian Umum mengenai pengadaan SDM yang dilakukan guna menunjang berbagai lini pekerjaan yang dilakukan di KPP Pratama Serang, yaitu Bapak Muhajir (I<sub>8</sub>), beliau mengungkapkan:

*“Pengadaan SDM dilakukan oleh pusat, jadi kami disini hanya tinggal menampung saja pegawai yang dikirimkan oleh pusat dan melakukan proses penempatan untuk pegawai tersebut. Itu biasanya dilakukan setiap tahun, ... selalu seperti itu, rutin diadakan. Namun biasanya jumlah SDM/pegawai yang diberikan oleh pusat jumlahnya sedikit, kurang lebih ada 2-5 orang saja, yang pasti sih dibawah 10 orang setiap tahunnya.”* (Wawancara, Selasa, 21 Oktober 2014, 11:40 WIB)

Serta selain itu juga pengadaan SDM sangat perlu dilakukan, terutama SDM yang khusus menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi di KPP Pratama Serang, yaitu pada bagian *Operator Console* (OC). Pada bagian OC jumlah SDM yang ada dapat dikatakan sangat kurang, yaitu hanya 1



(satu) orang. Seharusnya pihak KPP dapat memperhatikan hal tersebut, karena pada dasarnya *Operator Console* (OC) merupakan orang/pegawai yang memiliki tanggung jawab dan Tupoksi pekerjaan yang cukup besar dan masalah sistem dan jaringan pun sangat sering terjadi di KPP, sehingga dengan jumlah OC yang hanya ada 1 (satu) orang tentu saja dirasa sangat tidak mencukupi. Karena jika ditangani hanya oleh 1 (satu) orang saja dengan berbagai permasalahan yang terjadi begitu banyak, dirasa sangat tidak memungkinkan. Sehingga karena hal tersebut pengadaan pegawai untuk bagian ini sangat perlu dilakukan.

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh seorang *Operator Console* (OC) mengenai adanya hal tersebut diatas, yaitu Bapak Beny Andreawan M (I<sub>5</sub>) selaku OC di KPP Pratama Serang, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“Pengadaan pegawai untuk bagian Operator Console (OC) sangat dibutuhkan. Karena untuk menangani berbagai permasalahan yang terjadi membutuhkan jumlah pegawai yang cukup memadai. Jujur saja, saya sebagai seorang OC sangat keteteran dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi, karena berbagai permasalahan yang ada ditangani hanya oleh saya sendiri. Oleh karena itu, pengadaan pegawai untuk bagian Operator Console (OC) sangat perlu dilakukan guna menunjang berbagai pekerjaan yang dilakukan.”*  
(Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 13:15 WIB)

Hal serupa juga seperti yang diungkapkan oleh Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>) selaku Kasi PDI KPP Pratama Serang mengenai masih kurangnya jumlah OC dan dibutuhkannya pengadaan SDM tambahan, terutama SDM untuk OC di KPP Pratama Serang. Idealnya pegawai yang menjadi/merangkap menjadi OC adalah 2 (dua) orang pegawai, karena dengan jumlah itu dirasa dapat mencukupi kebutuhan pegawai pada bagian OC. Dan Kasi PDI mengungkapkan sebagai berikut:

*“Jumlah OC yang ada tersebut belum mencukupi. Jumlah ideal pada Seksi PDI seharusnya ada 2 OC. Mengingat beban tugas OC yang tinggi*

*dan mengantisipasi bila OC dinas luar atau berhalangan.” (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa informan mengenai pengadaan SDM yang dilakukan di KPP Pratama Serang, dapat diketahui bahwa pengadaan SDM yang dilakukan di KPP Pratama Serang pengadaannya dilakukan setiap tahunnya oleh pusat. Pengadaan pegawai yang dilakukan biasanya diperoleh dari adanya pengalokasian SDM/pegawai dari pusat, pertukaran (*rolling*) yang dilakukan didalam instansi maupun perekrutan yang dilakukan dari instansi lain, seperti dari mutasi pegawai dan lain sebagainya.

Namun, pengadaan SDM/pegawai yang dilakukan dapat dikatakan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh KPP Pratama Serang. Hal tersebut karena jumlah SDM/pegawai yang dialokasikan jumlahnya sangat sedikit, sehingga jumlah SDM yang ada dapat dikatakan tidak sebanding dengan jumlah WP yang begitu banyaknya. Sehingga karena itu berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat menjadi tidak maksimal karena tidak dapat *handle* nya secara cepat berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan, hal tersebut disebabkan karena jumlah pegawai/operator yang ada masih sangat kurang.

Selanjutnya, mengenai pengembangan kanal akses. Pengembangan kanal akses sangat perlu dilakukan guna menunjang dan memberikan kemudahan bagi masyarakat atau wajib pajak untuk dapat berinteraksi dengan sistem atau penyedia layanan didalam mengakses berbagai informasi layanan maupun pelaksanaan berbagai kegiatan perpajakan yang masyarakat lakukan. Karena pada kenyataannya masyarakat sangat membutuhkan informasi untuk dapat mengetahui berbagai pelayanan yang ada dan diberikan oleh DJP. Oleh karena itu,

pengembangan kanal akses seharusnya dapat dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam berinteraksi dengan penyedia layanan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memperoleh akses dan lebih mengerti mengenai berbagai jenis layanan yang ada tersebut, terutama mengenai tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya. Hal tersebutlah yang akhir-akhir ini sering dikeluhkan oleh masyarakat karena masih sulitnya akses yang mereka dapat didalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan dan masih sulitnya akses didalam menggunakan layanan yang disediakan oleh pihak DJP tersebut.

Mengenai pengembangan kanal akses yang diberikan oleh KPP Pratama Serang, pihak KPP telah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat masyarakat atau Wajib Pajak gunakan dalam melakukan berbagai pengaksesan sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan, terutama secara elektronik *online*, yaitu akses informasi tentang sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* maupun mengenai tata cara penggunaannya. Ketersediaan akses yang ada mulai dari penyediaan fasilitas layanan informasi di KPP, jaringan internet, informasi-informasi yang terdapat di *website* KPP, dan lain sebagainya.

Namun didalam pelaksanaannya, pengaksesan informasi layanan yang masyarakat lakukan melalui media elektronik secara *online* tersebut terkadang tidak dapat dilakukan/diakses dengan baik dan terkadang juga selalu mengalami gangguan, sehingga masyarakat sulit untuk dapat menggunakan fasilitas yang ada tersebut untuk dapat memperoleh akses informasi yang ada. Hal tersebut disebabkan adanya berbagai permasalahan yang terjadi, seperti masalah jaringan, sistem eror, dan lain sebagainya. Sehingga karena hal tersebut masyarakat pun

menjadi kesulitan untuk dapat memperoleh informasi dan menggunakan sistem aplikasi yang tersedia pada sistem elektronik secara *online* tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang menggunakan sistem layanan elektronik secara *online* tersebut, yaitu Bapak Muhayat Nur (I<sub>11</sub>) mengungkapkan sebagai berikut:

*“... akses yang ada masih sulit digunakan karena masih sering gangguan dan eror, sehingga terkadang saya merasa kesulitan untuk dapat berinteraksi dengan penyedia layanan untuk dapat mengakses informasi yang disediakan. Selain itu, saya juga sulit untuk dapat menggunakan sistem aplikasi yang disediakan oleh kantor pajak, karena ketika saya akan menggunakan aplikasi tersebut, akses jaringan selalu mengalami gangguan terus bahkan aplikasi yang ada terkadang tidak dapat dibuka sama sekali. “... ada bisa dibuka, tapi ditengah jalan malah gangguan jaringan/eror”. Sehingga akses untuk membuka layanan terkadang tidak dapat digunakan dengan baik.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 13:20 WIB)

Adapun pernyataan lainnya mengenai pengembangan kanal akses yang dilakukan di KPP Pratama Serang, dalam pengembangannya, baik dalam pengaksesan sistem informasi, penggunaan sistem aplikasi dan lain sebagainya masyarakat masih merasa kesulitan untuk dapat mengakses berbagai informasi dan menggunakan sistem aplikasi yang ada, seperti pengaksesan dan penggunaan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Kesulitan akses juga dirasakan oleh Bapak Desky Ariyadi (I<sub>9</sub>) selaku Wajib Pajak, beliau mengungkapkan:

*“Pengembangan kanal akses memang sudah dilakukan, namun pengembangan yang dilakukan tersebut saya rasa belum maksimal. Itu dikarenakan masih banyak media atau akses yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang ingin saya peroleh justru masih sering tidak dapat dibuka/diakses, eror dan lain sebagainya. Sehingga saya masih merasa memperoleh kesulitan untuk mendapat akses dalam mencari informasi yang saya butuhkan.”* (Wawancara, Senin, 6 Oktober 2014, 10:25 WIB)

Pendapat lain mengenai akses yang masyarakat dapatkan dan rasakan didalam memperoleh kanal akses yang dilakukan untuk dapat mengakses sistem tersebut diungkapkan oleh Bapak Dedi Suryadi, SH (I<sub>12</sub>) selaku WP Badan yang menangani tentang pelaporan SPT lembaga di Sekretariat DPRD Provinsi Banten, dan mengungkapkan:

*“Memang untuk dapat mengakses sistem tersebut pada awalnya saya mengalami kesulitan, namun setelah saya mencari tau dan mencari berbagai informasi mengenai hal tersebut, saya rasa sudah cukup mudah untuk dilakukan. Memang kembali pada diri kitanya sendiri, walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan tapi kalau Wajib Pajaknya tidak mau tau dan tidak berusaha mencari tau, percuma aja, pasti yang ada sulit dan sulit aja yang didapat, apalagi kalau WP-nya gaptek, pasti deh yang ada malah pusing sehingga selalu mengalami kesulitan.”* (Wawancara, Kamis, 30 Oktober 2014, 10:20 WIB)

Hal serupa mengenai kemudahan kanal akses yang diperoleh dalam melakukan kegiatan perpajakan yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik *online* ini juga diungkapkan oleh Ibu Yani Sri Wahyuni, SH (I<sub>13</sub>) selaku Direktur CV. Nur Gifri, beliau mengungkapkan:

*“Akses untuk dapat mengakses layanan ini saya rasa sangat mudah, asalkan sedang tidak dalam kondisi gangguan jaringan. Yang penting kita mau mencoba dan mencari tau kalau memang kita mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Memang awalnya sulit untuk dapat mengakses dan menggunakannya, tapi setelah tau pasti deh mudah untuk mengaksesnya.”* (Wawancara, Kamis, 30 Oktober 2014, 11:25 WIB)

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan diatas, dapat diketahui bahwa menurut beberapa masyarakat/WP akses yang digunakan untuk dapat mengakses layanan tersebut masih sulit untuk didapatkan atau digunakan. Sehingga karena itu masyarakat/WP masih merasa kesulitan untuk dapat berinteraksi dan memperoleh informasi mengenai layanan tersebut.

Mengenai hal tersebut diatas, yaitu mengenai kanal akses yang masih sulit untuk digunakan oleh masyarakat didalam memperoleh layanan yang ada tersebut, peneliti mencoba menanyakan mengenai hal tersebut kepada Bapak Theodoro Ferdian W.O (I<sub>4</sub>) selaku Operator Layanan mengenai hal tersebut, dan beliau mengungkapkan:

*”Sebenarnya akses yang ada tersebut sangat mudah untuk diperoleh, karena banyak sekali cara yang dapat dilakukan oleh WP untuk dapat mengakses berbagai informasi mengenai berbagai layanan tersebut, baik yang ada di website kita, maupun yang ada di situs-situs internet. Jadi saya rasa akses yang dapat masyarakat peroleh sangat mudah sekali dilakukan dan didapatkan, asalkan masyarakat mau mencari tau dan memiliki rasa ingin tau.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 10:15 WIB)

Pernyataan lain mengenai akses yang mudah untuk dapat memperoleh informasi dan membuka sistem aplikasi yang ada, hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) mengenai hal tersebut, dan beliau menyatakan sebagai berikut:

*“Akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini itu sangat mudah dilakukan, sudah banyak berbagai pemberitahuan, penjelasan aplikasi, tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya, baik di internet, website pajak, dan masih banyak lagi. Buktinya saja masyarakat sekarang sudah pada tau mengenai sistem aplikasi ini, berarti masyarakat kan sudah mudah memperoleh akses informasi untuk dapat mengakses hal ini. Mungkin masyarakat yang mengalami kesulitan itu karena mereka tidak mengetahui dan enggan mencari tau, sehingga mereka kesulitan. Itu biasanya karena faktor kebiasaan yang mereka miliki, jadi karena udah biasa dengan manual, jadi taunya cuma cara manual aja. Jadi ketika mereka ingin tau mengenai hal ini, mereka justru memperoleh kesulitan dan kebingungan.”* (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:40 WIB)

Selain itu juga yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses dan melakukan berbagai kegiatan perpajakan melalui media elektronik secara *online*

tersebut adalah karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh DJP maupun oleh KPP Pratama Serang kepada masyarakat terhadap berbagai kemudahan akses yang dapat masyarakat peroleh dari adanya layanan ini.

Sehingga karena minim dan jaranganya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pajak mengenai layanan ini kepada masyarakat, sampai saat ini masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui dan masih mengalami kesulitan dalam melakukan kewajiban perpajakan melalui media elektronik secara *online* ini. Hal tersebut dikarenakan masih kurang mengerti dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem aplikasi ini, karena panduan yang ada dalam program itu sendiri tidak semua orang dapat mengerti dan memahaminya secara keseluruhan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Muhayat Nur (I<sub>11</sub>) selaku masyarakat sebagai berikut:

*“... akses untuk menggunakan layanan perpajakan secara online ini masih sulit untuk diperoleh dan dimengerti, terutama akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini. Hal tersebut karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor pajak mengenai layanan ini, baik tata cara penggunaannya maupun hal lain yang berhubungan dengan sistem tersebut. Sehingga kami sebagai masyarakat awam masih cukup sulit untuk dapat memahami dan mengerti mengenai hal ini, karena kami sebagai masyarakat pun masih minim memperoleh informasi akan hal tersebut. Jangankan memperoleh informasi secara langsung, saya membaca panduan dalam programnya saja terkadang saya kurang mengerti, bahkan dimedia massa pun jarang ada, tidak seperti layanan-layanan lainnya yang sering disosialisasikan melalui berbagai media, seperti baliho, spanduk dan lain sebagainya. Ada sosialisasi, tapi hanya pada saat pertama pemberlakuan sistem saja, tidak berkelanjutan.”* (Wawancara, Jumat, 10 Oktober 2014, 13:40 WIB)

Masalah sosialisasi yang masih jarang dilakukan terhadap adanya sistem aplikasi tersebut sehingga masyarakat sulit untuk dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan, mengenai hal tersebut peneliti mencoba melakukan

konfirmasi mengenai masalah ini kepada pihak/bagian yang menangani mengenai masalah ini, yaitu bagian Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) I. Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) mengungkapkan sebagai berikut:

*“Sosialisasi yang dilakukan mengenai hal ini memang jarang dilakukan, masih sedikit dan belum terlalu sering. Karena sosialisasi biasanya diadakan hanya pada awal pemberlakuan sistem saja, dan kesannya yaa begitu, paling hanya sesekali saja. Biasanya sosialisasi yang dilakukan dan diadakan itu dalam bentuk seminar, dengan mengundang para wajib pajak, baik WP/OP maupun WP/Badan, masyarakat umum dan lain sebagainya. Paling yang sering dilakukan itu adalah himbauan kepada wajib pajak, biasanya dilakukan ketika mereka melakukan konsultasi kepada kami.”* (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:45 WIB)

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang masih belum maksimal. Hal tersebut dapat diketahui dengan masih adanya berbagai permasalahan yang terjadi dan dirasakan oleh masyarakat mengenai masih kurang maksimalnya pengembangan kanal akses yang dilakukan. Sehingga karena hal itu masih ada masyarakat/WP yang masih merasakan sulitnya untuk dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan mengenai berbagai pelayanan ini, sehingga berbagai proses pelayanan perpajakan yang dilakukan melalui sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* menjadi kurang optimal.

Selain itu juga pengadaan sumber daya manusia (SDM) di KPP Pratama Serang masih jarang dilakukan, hal tersebut dikarenakan pengadaan atau pengalokasian SDM yang dilakukan oleh pusat sangat terbatas. Hal tersebut dikarenakan perekrutan pegawai yang dilakukan oleh Dirjen Pajak biasanya dilakukan dari lulusan-lulusan sekolah tinggi yang memiliki ikatan dinas, seperti



STAN dan lain sebagainya, sehingga jumlahnya sangat terbatas. Selain itu juga perekrutan pegawai secara umum pun masih jarang dilakukan. Sehingga karena hal tersebut berbagai kebutuhan pegawai yang dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang tidak dapat terpenuhi dengan baik karena masih terbatasnya dan masih jaranginya pengalokasian pegawai yang dilakukan.

## **6. *Capital (Pola Permodalan)***

*Capital* adalah menyangkut pola permodalan proyek *e-Government* yang dilakukan terutama yang berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

Menyangkut pola permodalan dalam penerapan *e-Government*, permodalan sangat dibutuhkan untuk membiayai pelaksanaan penerapan *e-Government*. Hal tersebut dikarenakan permodalan merupakan faktor yang sangat penting dan harus ada untuk dapat melakukan suatu hal. Karena tanpa adanya pembiayaan yang dilakukan, tujuan dari adanya suatu pelaksanaan aktivitas kegiatan tidak dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu pola permodalan yang baik sangat dibutuhkan guna menunjang berbagai pelaksanaan pelayanan perpajakan yang dilakukan secara elektronik *online* tersebut.

Di KPP Pratama Serang, pola permodalan yang dilakukan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Jika dalam hal pengadaan sistem, jaringan layanan, pengembangan aplikasi dan lain sebagainya, modal atau anggaran yang digunakan adalah langsung dari APBN yang bersumber dipusat. Sedangkan untuk

pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur dan sebagainya, anggaran biaya yang digunakan juga berasal dari anggaran pusat yaitu APBN yang dialokasikan untuk masing-masing instansi. Mengenai adanya pola permodalan yang dilakukan di KPP Pratama Serang dalam penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan *online*, khususnya pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*, peneliti mencoba mengkonfirmasi mengenai hal tersebut kepada Bapak Satriyono Sejati (I<sub>1</sub>) selaku Kasi Pelayanan, beliau mengungkapkan:

*”Berbicara pola permodalan dalam pelaksanaan penerapan e-Government, modal atau biaya yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut semuanya berasal dari anggaran pusat, yaitu APBN. Namun anggaran yang ada dan dialokasikan untuk KPP Pratama Serang itu hanya digunakan untuk pengelolaan dan pemeliharaan saja, seperti pengelolaan, pemeliharaan infrastruktur, perbaikan-perbaikan dan lain sebagainya. Dan sejauh ini pola permodalan yang dilakukan dan disusun oleh pusat dapat dikatakan sudah cukup baik, karena berbagai pembiayaan yang dibutuhkan, terutama di KPP Pratama Serang sejauh ini sudah dapat terpenuhi dengan baik. Dan pengelolaan anggaran/biaya tersebut dikelola oleh Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang, kami di Seksi Pelayanan tidak menangani untuk masalah anggaran tersebut.”*  
(Wawancara, Rabu, 1 Oktober 2014, 10:15 WIB)

Mengenai pola permodalan atau anggran biaya yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan secara elektronik *online* tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Ipah Atiah (I<sub>2</sub>) selaku Kasi PDI KPP Pratama Serang, dan beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“Anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan perpajakan tersebut berasal dari anggaran Kantor Pusat DJP.”* (Wawancara, Selasa, 4 November 2014, 15:35 WIB)

Sedangkan pernyataan lain mengenai pola permodalan yang ada di KPP Pratama Serang didalam melakukan penerapan *e-Government* pada berbagai

sistem pelayanan perpajakan yang ada, Bapak Prianto (I<sub>6</sub>) selaku Staf Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“... mengenai permodalan atau pembiayaan dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, memang dibagian kami mengalokasikan anggarannya, namun anggaran yang tersedia atau yang kami alokasikan tersebut hanya untuk pengelolaannya saja, terutama pengelolaan infrastruktur, perbaikan jaringan, pengelolaan sarana prasarana dan lain sebagainya yang bersifat teknis. Dan anggaran yang dialokasikan tersebut berasal dari pusat yaitu dari APBN. Sedangkan untuk pengembangan jaringan, sistem aplikasi dan lain sebagainya, itu juga pusat yang menyediakan dan mengalokasikan anggarannya secara khusus yang hanya berasal dari anggaran pusat/APBN.”* (Wawancara, Rabu, 15 Oktober 2014, 14:15 WIB)

Adapun pernyataan lainnya mengenai pola permodalan atau anggaran biaya dalam melakukan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, baik pemodalannya untuk pengembangan sistem aplikasi, sosialisasi dan lain sebagainya. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu staf Seksi Ekstensifikasi, yaitu Bapak Helmi Selvianto (I<sub>7</sub>), mengungkapkan sebagai berikut:

*“Jika mengenai masalah permodalan yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, anggaran/biaya untuk hal tersebut sudah ditanggung oleh pusat, yang berasal dari APBN. Jika anggaran yang ada di KPP itu hanya dialokasikan untuk pengelolaan/pemeliharaan saja.”* (Wawancara, Selasa, 21 Oktober 2014, 10:45 WIB)

Selain itu juga, pernyataan lain mengenai pola permodalan yang dilakukan dalam penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*, diungkapkan oleh Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak (I<sub>3</sub>) selaku *Account Representative* (AR) KPP Pratama Serang, dan beliau mengungkapkan:

*“Anggaran biaya yang digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan dalam bidang perpajakan yang dilakukan, terutama dalam sistem*

*pelayanan perpajakan yang ada itu anggarannya pusat yang membiayai keseluruhan, yaitu dari APBN. Sedangkan untuk di KPP Pratama, anggaran yang ada itu hanya digunakan untuk pengelolaan saja, seperti pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur.” (Wawancara, Selasa, 28 Oktober 2014, 11:20 WIB)*

Serta mengenai pola permodalan/anggaran yang tersedia tersebut, peneliti mencoba melakukan konfirmasi pada pihak atau orang yang melakukan pengelolaan terhadap anggaran yang dialokasikan untuk hal tersebut, yaitu Bapak Muhajir selaku staf pelaksana Sub Bagian Umum sekaligus selaku pembantu Bendahara KPP Pratama Serang, dan mengungkapkan:

*“Anggaran yang digunakan disini memang semuanya berasal dari APBN yang dialokasikan oleh pusat ke setiap kantor pajak, termasuk kita disini di KPP Pratama Serang. Anggaran yang ada tersebut dialokasikan untuk menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan, baik untuk pengelolaan, pemeliharaan dan lain sebagainya. Jadi anggaran yang dialokasikan oleh pusat tersebut kepada kita sifatnya itu lebih mengarah kepada pengalokasian untuk kegiatan pengelolaan terhadap apa yang menjadi kebutuhan kita didalam instansi.” (Wawancara, Selasa, 21 Oktober 2014, 11:40 WIB)*

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan para informan, dapat diketahui bahwa berbagai modal/anggaran biaya yang tersedia di KPP Pratama Serang dialokasikan oleh pusat yang semuanya berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pengalokasian anggaran yang dilakukan oleh pusat tersebut dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan yang lebih mengarah kepada hal yang bersifat teknis dan non teknis serta untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemeliharaan terhadap berbagai sarana prasarana yang ada didalam instansi. Selain itu juga anggaran yang dialokasikan tersebut dialokasikan guna menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak dan elemen yang berada di instansi tersebut, terutama dalam

menunjang berbagai pelaksanaan kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan kepada masyarakat di KPP Pratama Serang.

### **4.3 Pembahasan**

Mengingat bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, hal tersebut menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Serta untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan dan penerapan *e-Government* yang baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut, terutama dalam penerapan *e-Government* di instansi pemerintah, maka pemerintah harus bertanggungjawab untuk dapat melakukan berbagai hal tersebut guna meningkatkan proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan keefektifan dan kualitas pelayanan yang diberikan dan dilakukan kepada masyarakat. Tanpa terkecuali di KPP Pratama Serang, berbagai kegiatan penerapan *e-Government* sudah dilakukan dan diterapkan di instansi ini. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dalam bidang perpajakan.

Oleh karena itu, dengan adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang ada, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*, hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat/wajib pajak dalam melakukan kegiatan perpajakannya. Hal itu dilakukan agar berbagai kegiatan pelaksanaan penerapan *e-Government* yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan optimal. Maka dengan adanya hal tersebut perlu diperhatikan pula indikator dalam penerapan *e-Government* seperti yang diutarakan oleh Indrajit (2005:18), yaitu dimana dalam teori ini menyatakan bahwa dalam penerapan *e-Government* mengandung enam indikator, yaitu: (1) *Content Development*, (2) *Competency Building*, (3) *Connectivity*, (4) *Cyber Laws*, (5) *Citizen Interfaces*, dan (6) *Capital*.

Perlu diketahui bahwa dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, pelaksanaan dan pengelolaannya dilakukan oleh beberapa pihak. Selain para Kepala Seksi, operator dan staf pelayanan sebagai pelaku utama dalam proses pelaksanaan kegiatan, pihak lain juga mempunyai peran penting dalam kegiatan pelayanan melalui sistem media elektronik secara *online* tersebut.

Pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang pada berbagai sistem pelayanan perpajakan yang ada, seperti *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada masyarakat/wajib pajak. Dalam melakukan pelaksanaan penerapan *e-Government* pada bidang pelayanan perpajakan yang dilakukan perlu memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor apa yang sudah menjadi ketentuan dalam melakukan penerapan *e-Government*. Karena seperti kita ketahui,

berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* tidak dapat berjalan dengan baik jika tidak ditunjang dengan berbagai hal yang sudah menjadi ketentuannya, seperti perencanaan yang baik, ketersediaan infrastruktur penunjang, serta pengalokasian anggaran/biaya dan penunjang lainnya yang dapat mendukung pelaksanaan penerapan *e-Government* dengan baik dan optimal.

Dalam pelaksanaannya, kini pihak DJP telah melakukan berbagai pengembangan terhadap berbagai sistem pelayanan perpajakan yang ada, hal tersebut dapat kita lihat dari adanya berbagai perkembangan aplikasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak terhadap berbagai sistem pelayanan perpajakan tersebut, seperti pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Dalam pengembangan aplikasi yang dilakukan, pengembangan aplikasi terhadap sistem memang sudah dilakukan. Pengembangan aplikasi yang dilakukan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat kita lihat dan kita ketahui dengan semakin berkembangnya sistem aplikasi layanan perpajakan yang ada. Sehingga karena hal tersebut penggunaan sistem aplikasi yang ada pun semakin mudah untuk dilakukan oleh Wajib Pajak didalam melakukan kegiatan perpajakannya, terutama pada sistem pelayanan perpajakan melalui sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Namun memang pengembangan aplikasi yang ada tidak terlalu sering dilakukan oleh pihak pusat, hal itu dimaksudkan untuk dapat mengetahui dan membandingkan antara penggunaan sistem aplikasi sebelum dan sesudah dilakukan pengembangan. Sehingga hal tersebut dapat dijadikan masukan bagi pihak penyedia aplikasi jika pada nantinya terjadi permasalahan yang terjadi

terhadap berbagai pengembangan aplikasi yang dilakukan. Selain itu, dalam perkembangan aplikasi yang dilakukan, yang melakukan perkembangan terhadap aplikasi tersebut adalah bukan pihak KPP Pratama, melainkan pengembangan yang ada dilakukan oleh pusat, yaitu oleh DJP melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi) secara langsung dan berlaku secara nasional. Jadi berbagai pihak di KPP Pratama Serang hanya sebagai pengguna/*user* terhadap sistem aplikasi tersebut, yang menggunakan sistem aplikasi tersebut untuk melakukan berbagai kegiatan pelayanan perpajakan.

Pengembangan aplikasi terhadap sistem layanan perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat tersebut, seperti pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* dilakukan dalam rangka memodernisasikan sistem aplikasi yang ada agar dapat lebih mudah di akses dan dapat lebih mudah digunakan, baik oleh masyarakat maupun oleh petugas pajak (fiskus). Pengembangan aplikasi sangat dibutuhkan dalam rangka melakukan pengembangan dan memodernisasikan sistem dalam bidang administrasi perpajakan. Hal tersebut dilakukan agar berbagai bentuk proses administrasi perpajakan yang ada dapat lebih modern dan lebih maju serta dapat dilakukan dengan mudah, efektif dan efisien.

Pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh pusat memang sudah dilakukan, namun pengembangan aplikasi yang ada terkadang jarang bahkan tidak dilakukan, hal tersebut dikarenakan berbagai pengembangan yang ada tidak dapat menarik minat masyarakat secara signifikan. Hal tersebut dapat kita lihat dari adanya sistem-sistem lain sebagai contoh sebelum diterbitkannya sistem-sistem yang ada sekarang. Sistem-sistem yang ada tersebut kini sudah tidak diberlakukan



lagi karena sistem tersebut jarang sekali dikunjungi oleh masyarakat dan kurang menarik minat masyarakat, sehingga karena hal tersebut berbagai pengembangan terhadap sistem itu pun jarang bahkan tidak dilakukan.

Oleh karena itu, seharusnya pihak penyedia layanan dapat lebih memperhatikan lagi hal tersebut dan lebih memiliki rencana matang dalam membuat perencanaan didalam melakukan pengembangan aplikasi yang dilakukan, hal tersebut agar berbagai hal yang terjadi pada sistem-sistem sebelumnya tidak terulang lagi pada sistem-sistem yang ada sekarang. Karena pada dasarnya pengembangan aplikasi merupakan hal yang sangat penting dilakukan, karena dengan pengembangan aplikasi terhadap sistem, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa proses perkembangan yang terjadi dalam bidang perpajakan dalam rangka memodernisasikan kegiatan pengadministrasian perpajakan sudah sangat maju dan berkembang secara pesat.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat terhadap berbagai sistem pelayanan perpajakan yang ada, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* sudah dilakukan dengan cukup baik sehingga karena hal tersebut sistem aplikasi tersebut dapat lebih mudah digunakan oleh masyarakat/wajib pajak didalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya. Namun memang pengembangan aplikasi yang ada masih sangat jarang dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak Pusat.

Selain itu dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang perlu ditunjang dengan SDM yang memiliki kemampuan yang baik dan ahli dalam bidangnya. Maka guna menunjang hal tersebut, pelatihan dan

pengembangan kompetensi sangat perlu dilakukan guna meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh SDM yang ada di KPP Pratama Serang, terutama dalam kemampuan untuk menangani dan mengoperasikan sistem pelayanan pajak secara *online* dengan sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

Di KPP Pratama Serang, pelatihan dan pengembangan kompetensi memang sudah dilakukan. Namun pada kenyataannya berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi masih sangat jarang dilakukan. Hal ini dikarenakan masih jarang adanya pengadaan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan atau diadakan oleh pihak pusat maupun pihak KPP Pratama sendiri. Sehingga karena hal tersebut banyak pegawai, terutama yang memiliki tugas yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat secara *online* dengan sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing* yang mengeluhkan mengenai jarang adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang mereka dapatkan. Sehingga karena hal tersebut kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan kompetensi dalam rangka mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai/operator menjadi tidak dapat terpenuhi dengan baik.

Pada pelaksanaannya, berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan dan diberikan kepada pegawai/operator kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan para pegawai/operator. Hal tersebut disebabkan karena pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi tidak rutin dan jarang dilakukan. Sehingga karena jarang adanya kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan, para pegawai tidak dapat meningkatkan kemampuan

serta keahlian yang mereka miliki. Selain itu juga mereka menjadi kurang memperoleh pengetahuan baru mengenai apa yang sudah menjadi bidang mereka.

Seharusnya pelatihan dan pengembangan kompetensi rutin dilakukan setiap 4 (empat) bulan sekali. Hal tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, terutama pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap operator yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan perpajakan secara *online* kepada masyarakat yang harus memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam melaksanakan tugasnya. Karena pada dasarnya pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat perlu dilakukan dan diberikan kepada pegawai/operator dalam rangka mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki. Sehingga dengan adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan, hal tersebut dapat menambah kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh para pegawai terhadap apa yang sudah menjadi bidangnya.

Menurut keterangan dari Bapak Theodoro Ferdian W.O selaku operator layanan yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi memang sudah dilakukan, baik pelatihan yang dilakukan oleh KPP Pratama maupun yang diadakan oleh DJP Pusat. Namun memang dalam pelaksanaannya, pelatihan tersebut masih jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya. Sehingga hal tersebut dirasa masih kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang kami perlukan, terutama sebagai operator layanan.

Sehingga dengan adanya hal yang terjadi tersebut berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi yang ada dapat dikatakan tidak optimal dan tidak

maksimal dalam menunjang berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh pegawai, terutama pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai/operator layanan perpajakan secara elektronik *online*.

Selain itu, ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi sangat diperlukan guna menunjang pelaksanaan penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan di KPP Pratama Serang. Mengenai ketersediaan infrastruktur yang ada di KPP Pratama Serang, baik infrastruktur sarana prasarana maupun infrastruktur jaringan, ketersediaan infrastruktur yang tersedia guna menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan secara elektronik *online* ini dapat dikatakan memang masih cukup memadai, terutama infrastruktur penunjang sistem aplikasi *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*. Sebagian infrastruktur yang tersedia masih memiliki kondisi yang cukup baik dan masih cukup memadai untuk dapat digunakan.

Namun, di lain sisi masih cukup banyak pula kondisi infrastruktur penunjang seperti komputer, printer/mesin pencetak dan lain sebagainya yang tersedia sudah mengalami kerusakan. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya beberapa komputer di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang kondisinya rusak namun tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan dan penggantian yang dilakukan. Dari jumlah 11 (sebelas) komputer yang ada di TPT, 3 (tiga) diantaranya sudah mengalami kerusakan. Seharusnya pihak KPP dapat cepat mengambil langkah untuk melakukan perbaikan atau pergantian terhadap infrastruktur yang rusak tersebut. Hal tersebut dilakukan agar berbagai proses

pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dapat ditunjang oleh ketersediaan infrastruktur yang baik.

Serta dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, seharusnya pihak KPP Pratama Serang lebih memperhatikan lagi mengenai ketersediaan infrastruktur penunjang yang ada. Mengingat jumlah wajib pajak yang semakin meningkat, seharusnya pihak KPP Pratama Serang dapat merencanakan mengenai bagaimana agar pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dapat maksimal. Salah satunya adalah dengan penambahan jumlah perangkat komputer di tempat pelayanan. Hal tersebut dilakukan agar berbagai pelayanan yang dilakukan dapat menjadi lebih efektif, efisien dan maksimal. Seharusnya KPP Pratama Serang dapat menambah jumlah perangkat komputer yang ada di tempat pelayanan menjadi 15 perangkat komputer. Dengan jumlah tersebut dirasa cukup untuk dapat menangani berbagai proses pelayanan yang dilakukan terhadap wajib pajak

Selain itu juga, untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat untuk dapat mengetahui mengenai sistem pelayanan pajak secara elektronik *online* dengan sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing* dalam proses pendaftaran NPWP dan Pelaporan Surat Pemberitahuan, seharusnya pihak KPP Pratama Serang dapat memberikan fasilitas berupa perangkat komputer yang sudah terhubung dengan jaringan internet yang dapat dijadikan sebagai fasilitas percontohan dalam penggunaan sistem aplikasi secara *online* tersebut. Hal tersebut dilakukan agar wajib pajak dapat mengetahui mengenai tata cara penggunaan sistem aplikasi tersebut dari adanya pemberian contoh dan penjelasan serta pemberitahuan dari para petugas pajak (fiskus). Hal tersebut dapat dilakukan

dengan penyediaan perangkat komputer di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dengan jumlah perangkat yang tersedia kurang lebih sekitar 3 s/d 4 buah perangkat komputer yang sudah terhubung dengan jaringan internet.

Serta dilain sisi juga kondisi ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada terkadang sering mengalami gangguan, sehingga masyarakat mengalami kesulitan untuk dapat mengakses dan menggunakan sistem aplikasi yang ada. Hal tersebut disebabkan masih kurangnya perawatan dan pengelolaan terhadap jaringan yang dilakukan, karena infrastruktur jaringan yang tersedia tersebut digunakan oleh banyak orang yang digunakan secara nasional, sehingga karena kurangnya perawatan serta pengelolaan terhadap infrastruktur jaringan tersebut, berbagai gangguan dan permasalahan jaringan pun menjadi sering terjadi. Hal tersebut seharusnya dapat sesegera mungkin dilakukan perbaikan atau pergantian, karena dengan adanya kondisi seperti itu, hal tersebut dapat menghambat proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Karena pada dasarnya ketersediaan infrastruktur merupakan elemen utama penunjang berbagai kegiatan yang dilakukan, karena tanpa ditunjang atau didukung dengan adanya ketersediaan infrastruktur yang memadai, maka berbagai kegiatan yang dilakukan pun tidak dapat berjalan dengan baik dan optimal.

Sehingga karena berbagai ketersediaan infrastruktur yang tersedia, baik infrastruktur sarana prasarana maupun infrastruktur jaringan yang masih kurang baik dan kurang memadai, hal tersebut dapat menghambat berbagai proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada wajib pajak. Sehingga karena hal

tersebut berbagai aktivitas pelayanan yang dilakukan menjadi terhambat karena kondisi infrastruktur yang kurang memadai tersebut.

Selain itu, dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* keberadaan kerangka dan perangkat hukum itu sangat penting. Kerangka dan perangkat hukum merupakan aturan yang dapat dijadikan sebagai dasar acuan dalam melakukan pelaksanaan penerapan *e-Government*. Mengenai kerangka dan perangkat hukum yang diberlakukan dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, perangkat hukum yang mendasarinya adalah Undang-undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Selain itu keberadaan perangkat hukum yang ada di KPP Pratama Serang, terutama mengenai penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan perpajakan seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* keberadaan dan ketersediaannya sudah cukup baik dan dapat dijadikan dasar hukum yang sah dan sah sebagai aturan yang dapat dijadikan dasar dalam penerapan berbagai sistem pelayanan perpajakan secara *online* tersebut.

Keberadaan perangkat hukum yang dijadikan dasar dalam penerapan berbagai sistem pelayanan tersebut sudah ada sejak dikeluarkannya sistem aplikasi tentang layanan perpajakan tersebut. Sehingga dalam pelaksanaannya pun pihak KPP Pratama Serang mempunyai dasar hukum yang jelas untuk dapat dijadikan

acuan dalam melaksanakan berbagai jenis penerapan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* tersebut.

Selain itu juga, pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengembangan berbagai kanal akses sangat perlu dilakukan guna menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan. Karena pada dasarnya SDM merupakan penunjang utama dalam melakukan berbagai kegiatan yang dilakukan. Mengenai pengadaan SDM di KPP Pratama Serang, pengadaan SDM di KPP Pratama Serang memang dilakukan setiap tahunnya. Pengadaan yang dilakukan biasanya dialokasikan untuk beberapa bagian tertentu di KPP Pratama Serang yang membutuhkan SDM. Biasanya pengadaan yang dilakukan dialokasikan oleh pusat kepada KPP di daerah-daerah untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan oleh daerah. Karena memang sampai saat ini di KPP Pratama Serang khususnya kondisi jumlah pegawai yang dimiliki terutama pada bagian seksi pelayanan dapat dikatakan masih sangat kurang dan masih membutuhkan tambahan jumlah pegawai.

Namun, pada kenyataannya pengadaan SDM di KPP Pratama Serang dilakukan secara tidak menentu dan tidak sering, karena pada dasarnya memang pengadaan atau pengalokasian SDM yang dilakukan oleh pusat sangat terbatas, biasanya hanya dibawah 10 orang setiap tahunnya, itupun tidak menentu, kadang hanya 2-3 orang, bahkan terkadang juga hanya 1 (satu) orang. Hal tersebut dikarenakan perekrutan pegawai yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat biasanya dilakukan dari adanya perekrutan para lulusan-lulusan sekolah tinggi yang memiliki ikatan dinas, seperti STAN dan lain sebagainya yang jumlahnya



dapat dikatakan masih sangat terbatas setiap tahunnya. Selain itu juga perekrutan pegawai secara umum jarang dilakukan, sehingga jumlah pegawai yang ada masih sangat terbatas untuk dapat dialokasikan ke beberapa penjuror daerah yang ada di Indonesia, salah satunya di KPP Pratama Serang. Sehingga karena hal itu berbagai pengadaan pegawai yang dilakukan menjadi tidak efektif dan efisien dalam menanggulangi dan memenuhi berbagai kebutuhan pegawai yang diperlukan guna menunjang berbagai pekerjaan yang dilakukan di KPP Pratama Serang.

Hal tersebut dapat mempengaruhi berbagai hal yang berkaitan dengan proses pelayanan yang dilakukan. Karena hal tersebut pelayanan yang dilakukan menjadi kurang efektif dan efisien karena kurangnya pegawai yang merupakan penunjang utama dalam melakukan berbagai kegiatan yang dilakukan. Sehingga dengan adanya hal tersebut, jumlah pegawai yang ada sangat kurang dan sangat tidak sesuai jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang begitu besar dan selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Serta mengenai pengembangan berbagai kanal akses yang dilakukan, pihak KPP maupun Dirjen Pajak sudah melakukan berbagai perkembangan terhadap hal tersebut. Namun dalam pelaksanaannya masih ada saja masyarakat yang masih merasa kesulitan untuk mendapat akses dalam pencarian informasi maupun akses untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan tersebut. Akses yang masih sulit tersebut masyarakat rasakan karena menurut masyarakat/WP pengembangan kanal akses yang dilakukan masih kurang maksimal, sehingga masyarakat masih sulit untuk dapat melakukan pengaksesan tersebut. Karena pada dasarnya masyarakat sangat membutuhkan berbagai informasi, sehingga

seharusnya masyarakat dapat memperoleh akses yang mudah untuk dapat mengetahui dan memperoleh informasi yang masyarakat butuhkan.

Sejauh ini pengembangan kanal akses yang dilakukan dirasa sudah cukup baik. Hal tersebut menurut pihak KPP sudah sangat mudah untuk dilakukan, buktinya berbagai pelayanan yang ada sudah dapat diketahui oleh masyarakat dan masyarakat pun sudah banyak yang menggunakannya. Berarti masyarakat sudah mendapatkan akses yang mudah untuk dapat mengetahui hal tersebut. Tetapi memang pengembangan yang dilakukan masih sangat jarang dilakukan, sehingga masyarakat yang masih memiliki pengetahuan yang kurang mungkin masih sulit untuk dapat menggunakannya. Hal tersebut dikarenakan faktor kebiasaan masyarakat yang lebih mengetahui penggunaan cara lama dibandingkan dengan menggunakan cara-cara yang baru. Selain itu juga masih jarang sosialisasi mengenai adanya hal tersebut, sehingga masyarakat pun masih kekurangan memperoleh informasi.

Oleh karena itu, dalam perkembangannya, kanal akses yang ada dapat dikatakan masih sangat sulit untuk dapat digunakan. Hal tersebut karena pengembangan kanal akses yang dilakukan masih belum maksimal, sehingga masih sulit untuk diakses oleh masyarakat/WP didalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan mengenai sistem tersebut.

Serta mengenai pola permodalan/biaya yang digunakan dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang, terutama untuk menunjang pelaksanaan berbagai sistem ini, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*, pola permodalan yang dilakukan sudah cukup baik. Hal tersebut

dapat dilihat dengan sudah terpenuhinya berbagai kebutuhan yang dibutuhkan didalam melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan melalui sistem ini, seperti modal/biaya untuk melakukan berbagai kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan yang dilakukan. Modal atau biaya yang dialokasikan tersebut berasal dari APBN. Namun, memang dalam pelaksanaannya berbagai permodalan/biaya yang ada tersebut terkendala pada saat proses pengajuan dan pencairan dana yang dilakukan, karena hal tersebut dapat dikatakan membutuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga berbagai proses pelaksanaan pemeliharaan, pengelolaan dan perawatan menjadi tertunda karena belum terealisasinya atau belum cairnya dana yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut.

Pola permodalan yang dilakukan adalah berasal dari pusat, sehingga KPP didaerah hanya bertindak sebagai pengguna anggaran tersebut untuk melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan perpajakan dan pengelolaan terhadap berbagai sistem, sarana prasarana dan infrastruktur yang ada. Anggaran biaya yang ada tersebut dialokasikan oleh pusat kepada daerah, seperti ke KPP dan lain sebagainya guna menunjang berbagai kegiatan yang dilakukan dalam bidang perpajakan. Pola permodalan memang sangat dibutuhkan untuk dapat merencanakan bagaimana kegiatan tersebut akan dilaksanakan dengan melakukan pertimbangan berbagai hal yang berkaitan dengan hal tersebut. Sehingga berbagai pelaksanaan program layanan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik jika ditunjang oleh modal/anggaran yang memadai.

Maka yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan *E-Government* di KPP Pratama Serang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

## Pembahasan dan Hasil Temuan Lapangan

Kriteria Penilaian	Hasil Temuan Lapangan	Kategori
Teori Indrajit (2005), terdiri dari 6 (enam) indikator, yaitu:	Teknis pelaksanaan penerapan <i>e-Government</i> pada berbagai sistem ini terdapat alur pelaksanaannya, mulai dari pengisian formulir, pengajuan/pelaporan, sampai pencetakan hasil.	Cukup Baik
1. <i>Content Development</i> (pengembangan aplikasi)	Pengembangan aplikasi terhadap sistem ini sudah dilakukan, mulai dari pengembangan program aplikasi, fitur aplikasi, pengembangan media aplikasi, dll. Namun pengembangan aplikasi ini masih jarang dilakukan karena berbagai pengembangan aplikasi dilakukan jika aplikasi yang tersedia sudah kurang menarik minat masyarakat dalam penggunaannya.	Kurang Baik
2. <i>Competency Building</i> (pelatihan dan pengembangan kompetensi)	Pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai memang ada dan sudah dilakukan, namun pelatihan dan pengembangan kompetensi yang ada masih sangat jarang dilakukan, baik oleh pihak KPP maupun oleh DJP Pusat. Sehingga karena hal tersebut apa yang menjadi kebutuhan pegawai untuk dapat memperoleh pengetahuan baru dan meningkatkan kemampuannya tidak dapat terlaksana dan terpenuhi dengan baik.	Kurang Baik
3. <i>Connectivity</i> (ketersediaan infrastruktur)	Ketersediaan infrastruktur di KPP Pratama sudah cukup memadai, namun kondisi infrastruktur yang dimiliki sudah banyak yang mengalami kerusakan dan mengalami gangguan, seperti eror, gangguan jaringan, dsb. Hal tersebut dikarenakan berbagai infrastruktur yang tersedia sudah memiliki kondisi yang kurang memadai/kurang optimal dan relatif sudah berumur tua, sehingga produktivitasnya berkurang. Selain itu juga kurang maksimalnya berbagai perbaikan yang dilakukan terhadap infrastruktur yang ada. Sehingga karena hal tersebut berbagai permasalahan pun sering terjadi.	Kurang Baik
4. <i>Cyber Laws</i> (kerangka dan perangkat hukum)	Kerangka dan perangkat hukum yang menjadi dasar pelaksanaan penerapan berbagai sistem tersebut sudah tersedia dengan baik. Hal ini dapat kita lihat	

	dan kita ketahui dengan sudah tersedianya berbagai peraturan-peraturan, keputusan-keputusan dan lain sebagainya sebagai dasar acuan yang dapat dijadikan dasar/payung hukum didalam melakukan berbagai penerapan <i>e-Government</i> yang dilakukan, khususnya dalam bidang perpajakan.	Baik
5. <i>Citizen Interfaces</i> (pengadaan SDM dan pengembangan kanal akses)	Pengadaan SDM sudah dilakukan, namun jumlah pengalokasian SDM yang dilakukan sangat terbatas dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal tersebut dikarenakan berbagai perekrutan pegawai yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat hanya dilakukan dari lulusan-lulusan sekolah tinggi yang berstatus ikatan dinas, sehingga jumlahnya sangat terbatas. Selain itu juga perekrutan pegawai secara umum pun jarang dilakukan. Sehingga berbagai kebutuhan pegawai yang dibutuhkan oleh KPP Pratama Serang pun tidak dapat terpenuhi dengan baik.	Kurang Baik
6. <i>Capital</i> (pola permodalan)	Alokasi anggaran/modal yang tersedia sudah cukup baik dan alokasi dana/modal yang tersedia tersebut berasal dari APBN. Anggaran dana/modal yang tersedia tersebut digunakan untuk menunjang berbagai kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan yang dilakukan di KPP Pratama Serang selain itu juga anggaran/dana yang tersedia tersebut digunakan untuk menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan di KPP Pratama Serang.	Cukup Baik

(Sumber: Peneliti, 2014)

Maka dari tabel 4.5 serta penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang belum berjalan dengan baik dan optimal. Hal tersebut disebabkan karena masih banyaknya berbagai permasalahan dan kendala yang terjadi didalam berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan di KPP Pratama Serang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan pada penelitian yang dilakukan, maka penyimpulan akhir tentang Analisis Pelaksanaan *Electronic Government (e-Government)* di KPP Pratama Serang yaitu:

1. Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang dengan Direktorat Jenderal Pajak Pusat dalam pelaksanaan penerapan sistem elektronik *online* ini. Hal tersebut menyebabkan terjadinya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan yang dilakukan secara elektronik *online* tersebut, sehingga pelayanan yang dilakukan tidak berjalan dengan baik dan optimal.
2. Bahwa pelaksanaan penerapan *e-Government* pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang belum berjalan dengan baik karena ketersediaan sarana prasarana teknologi informasi dan komunikasi, seperti komputer, jaringan dan lain sebagainya dinilai kurang memadai. Hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya jumlah sarana prasarana yang tersedia dan masalah jaringan yang masih sering terjadi.
3. Tidak adanya proses pengawasan/monitoring yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Pusat terhadap berbagai pelaksanaan penerapan *e-Government* yang

dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang secara berkala, terutama pada sistem pelayanan *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filing*.

4. Masih belum memadainya jumlah pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang yang dalam pengalokasiannya masih sangat kurang dan terbatas jumlahnya. Sehingga hal tersebut menyebabkan tidak dapat terpenuhinya kebutuhan jumlah pegawai yang dibutuhkan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.
5. Pelaksanaan sosialisasi yang kurang intensif dan tidak berkelanjutan, baik yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang maupun oleh Direktorat Jenderal Pusat. Ini dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat/wajib pajak yang masih belum mengetahui dan memperoleh informasi yang cukup baik mengenai keberadaan sistem pelayanan perpajakan secara *online* ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi, yaitu:

1. Peningkatan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan antara pihak Kantor Pelayanan Perpajakan Pratama Serang dengan Direktorat Jenderal Pajak Pusat. Ini dapat dilakukan dengan adanya pertemuan atau tatap muka yang dilakukan oleh KPP Pratama Serang dengan Dirjen Pajak Pusat dalam rangka menjalin komunikasi dan membahas pelaksanaan sistem pelayanan secara *online* ini agar lebih baik dalam menangani berbagai hal mengenai pelayanan perpajakan yang dilakukan.

2. Ketersediaan infrastruktur/sarana prasarana yang dibutuhkan oleh KPP Pratama Serang sebagai penunjang utama dalam rangka pelayanan kepada masyarakat hendaknya ditambah atau dilakukan pergantian agar proses pelayanan perpajakan yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien serta lebih optimal.
3. Kegiatan pengawasan/monitoring dan evaluasi seharusnya lebih sering dilakukan secara berkala baik oleh KPP Pratama Serang maupun oleh Direktorat Jenderal Pajak Pusat dengan membuat jadwal kegiatan dan tim khusus pengawasan/monitoring serta evaluasi yang akan dilakukan dalam rangka mengetahui sasaran/target yang telah dicapai.
4. Ditambahkannya jumlah pegawai di KPP Pratama Serang, khususnya pegawai di seksi pelayanan yang menangani pengoperasian sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini. Hal itu dilakukan agar kegiatan pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat/wajib pajak.
5. Dilakukannya lagi sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan oleh pihak KPP Pratama Serang kepada masyarakat mengenai layanan perpajakan secara elektronik *online* tersebut. Ini dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi menggunakan berbagai media yang ada, seperti poster, baliho, spanduk, internet maupun mengadakan sosialisasi langsung kepada masyarakat, seperti seminar, penyuluhan dan lain sebagainya, sehingga sosialisasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan tepat sasaran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Fuad dan Nugroho. 2012. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Serang: Fisip Untirta Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004, 2005. *e-GOVERNMENT IN ACTION, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia, Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mardiasmo. 2006, 2009. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.
- Moleong, Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Muljono, Djoko. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.
- Mulyana, Yoyo. 2005. *Membangun Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Daerah*. Serang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
- Resmi, Siti. 2003. *Perpajakan (Teori & Kasus)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suandy, Erly. 2002. *PERPAJAKAN*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

## **Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (KUP).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (KUP).

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-173/PJ./2004 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-Registration.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Dan/Atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dan Perubahan Data Wajib Pajak Dan/Atau Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-Registration.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-44/PJ/2010 Tentang Bentuk, Isi dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor. PER-14/PJ/2013 Tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS secara *e-Filing* dan Merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-14/PJ/2014 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS secara *e-Filing* dan Merupakan Pegawai Tetap Pada Pemberi Kerja Tertentu.

Instruksi Presiden No. 06 tertanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Instruksi Presiden Republik Indonesia No.03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Jakarta.

## **Sumber Lain :**

[www.pajak.go.id/info-pajak](http://www.pajak.go.id/info-pajak) (diakses: 21-01-2014 Pukul 19:36)

<http://andra354.multiply.com/>, (diakses pada 12 Februari 2014, 19:45)

Budiati, Ayuning. 2004. *Improving E-Government Implementation to Enhance Public Service Delivery in Indonesia*. Tesis Magister tidak diterbitkan. Australia: Monash University.

Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Peerapan E-Government Dalam Pemerintah Daerah di Indonesia*. [Otda.lampungprov.go.id/download.php?file/e-govt-penda-indo.pdf](http://otda.lampungprov.go.id/download.php?file/e-govt-penda-indo.pdf). (diakses: 23 Maret 2014, 18:39).

IKAPI. 2009. *Undang-Undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Bandung: Fokusmedia.

Kementerian Komunikasi dan Informasi. 2002. *Kebijakan Dan Strategi Pengembangan e-Government*.

Nugroho, Triaji. 2007. *Harapan Terhadap Implementasi E-Government*. URL: <http://trijainugroho.wordpress.com/2007/06/13/lagi-harapan-terhadapimplementasi-e-government/> (diakses: 24 Maret 2014, 20:17).

Purnomo, Hadi. "Ditjen Pajak Luncurkan e-Registration" News Indo Pos, 25 Januari-2005, artikel diakses pada 18 Februari 2014, dari <http://pikiran-rakyat.com/cetak/2005/0105/25/0104.htm>

Rahardjo, B. 2001, *Makalah : Membangun E-Government*, URL

Rokhman, Ali. 2008. *Customer Service Pemerintah Melalui E-Government*. URL: <http://lpksl.wima.ac.id/pphks/accurate/makalah/MOSS6.pdf>. (diakses: 24 Maret 2014, 20:44).

Sosiawan, Edwi Arief. 2007. *Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-government di Indonesia*. URL: <http://edwin.dosen.upnyk.ac.id/Tantangan%20egov.pdf>. (diakses: 25 Maret 2014:19:04).

Wibisono, Y & Sulistyaningsih, W. 2002. *The Development of E-government In Indonesia*. URL: [http://www.uncrd.or.jp/ict/eworkspace/papers/dp\\_woro.htm](http://www.uncrd.or.jp/ict/eworkspace/papers/dp_woro.htm). (diakses: 24 Maret 2014, 21:13).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi: 1. Ilmu Administrasi Negara  
2. Ilmu komunikasi

Jalan Raya Jakarta KM.4 Phone (0254) 280330 Ext. 228, Fax. (0254) 281245 Pakupatan Serang Banten  
url: <http://www.fisip-untirta.ac.id>, Email: [kontak@fisip-untirta.ac.id](mailto:kontak@fisip-untirta.ac.id)

Nomor : 315 /UN.43.6.1/PG/2014

11 Maret 2014

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth.  
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang  
di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan diselenggarakannya kegiatan riset mahasiswa kami di Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, maka kami yang bertanda tangan di bawah ini memberikan tugas kepada mahasiswa berikut ini untuk mencari data yang dibutuhkan.

Nama : Maulana Ariyanto  
NIM : 6661102026

Semester : VIII  
Mata Kuliah : SKRIPSI  
Judul : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran NPWP dengan Sistem E-Regist  
di KPP Pratama Serang  
Data : Data mengenai pelaksanaan pelayanan pendaftaran NPWP  
diperlukan dengan Sistem E-Registration

Wawancara

Untuk itu kami berharap dan memohon kepada Bapak/ Ibu untuk dapat **memberikan izin guna mencari data** yang dibutuhkan mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Rina Yulianti, S.IP, M.Si  
NIP. 197407052006042011



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN JENDERAL AHMAD YANI NOMOR 141 SERANG  
TELEPON : (0254) 200555, 202006; FAX : (0254) 223891; SITUS: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S-38 /WPJ.08/KP.01/2014  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Lembar  
Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

25 Maret 2014

Yth. Kepala Kanwil DJP Banten  
Jl. Jenderal Sudirman No.34  
Serang.

Sehubungan dengan surat FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA Nomor: 315/UN.43.6.1/PG/2014 tanggal 11 Maret 2014 hal Permohonan Ijin Mencari Data, dengan ini kami teruskan kepada bapak permohonan izin penelitian atas nama:

No	Nama	NIM	Jurusan/Jenjang
1.	MAULANA ARIYANTO	6661102026	ADMINISTRASI NEGARA (S1)

untuk melaksanakan penelitian skripsi dengan Judul "ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP DENGAN SISTEM E-REGISTRATION DI KPP PRATAMA SERANG" di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang, sepanjang dilaksanakan dalam rangka menunaikan tugas perkuliahan.

Demikian disampaikan, untuk menjadi bahan pertimbangan bapak.

Kepala Kantor



Nadia Riasari Wisatayanti  
NIP. 196906111995032002

Visi DJP :

Menjadi Institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

Misi DJP :

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara negara demi kemakmuran rakyat.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN

JALAN JENDERAL SUDIRMAN NO.34, SERANG 42112  
TELEPON (0254) 2006003; FAKSIMILE (0254) 200744; SITUS DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S-495/WPJ.08/2014  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 Lembar  
Hal : Pemberian Ijin Riset

8 April 2014

Yth. Kepala KPP Pratama Serang  
Jalan Jenderal A.Yani No.141  
Serang 42118.

Sehubungan dengan surat dari Kepala KPP Pratama Serang Nomor: S-38/WPJ.08/KP.01/2014 tanggal 25 Maret 2014 hal Permohonan Izin Penelitian Skripsi yang Saudara setuju atas

Nama/NPM : Maulana Ariyanto/6661102026  
Perguruan Tinggi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Judul Penelitian : "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran NPWP Dengan Sistem e-Registration di KPP Pratama Serang."

dengan ini Kanwil DJP Banten memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk membuat surat pernyataan sesuai dengan format (terlampir) dan memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id) dan [p2humaskanwildjpbanten@gmail.com](mailto:p2humaskanwildjpbanten@gmail.com).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Muhammad Haniv  
NIP. 195901231981011001



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP BANTEN  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERANG

JALAN AHMAD YANI NOMOR 141, SERANG 42118  
Telp. (0254) 200555, 202207 Fax. (0254) 223891 Informasi: (0254) 223892  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200;  
EMAIL pusat.pengaduan.pajak@gmail.com

NOTA DINAS  
NOMOR ND-*209* WPJ.08/KP.0101/2014

Yth : Kepala seksi pelayanan  
Dari : Kepala Sub Bagian Umum  
Sifat : Segera  
Lampiran : 1 (satu Set)  
Hal : Meneruskan surat kakanwil DJP Banten  
Tanggal : 16 April 2014

Sehubungan dengan Surat Kepala Kanwil DJP Banten Nomor :S-495/WPJ.08/2014 Tanggal 8 April 2014 Hal Pemberian Ijin Riset untuk menyelesaikan Skripsi atas nama:

Nama : Maulana Ariyanto/6661102026  
Perguruan Tinggi : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Bersama ini kami teruskan surat tersebut untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Sub Bagian Umum,

*Surjo Adjie Pranoto*  
Surjo Adjie Pranoto  
NIP.196805261995031001

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### A. Identitas Informan

- Kode Informan :  $I_1$
- Nama : Satriono Sejati
- Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang
- Usia : 42 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Sejak kapankah pelaksanaan penerapan <i>e-Government</i> mulai dilakukan di KPP Pratama Serang? dan apa aturan hukum/perangkat hukum yang mengaturnya?	Pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang sudah lama dilakukan, namun saya kurang mengetahui tepatnya sejak kapan, karena penggunaan media elektronik dalam berbagai kegiatan pelayanan perpajakan sudah cukup lama dilakukan. Semenjak adanya kebijakan pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak serta seiring dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang penerapan <i>e-Government</i> pada instansi pemerintah. Namun jika dilihat dari keefektifan penerapannya, sistem elektronik secara <i>online</i> ini sudah benar-benar efektif dilaksanakan pada tahun 2005.
Apakah dasar hukum/aturan yang mendasari penerapan <i>e-Government</i> pada berbagai sistem, seperti sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> di KPP Pratama Serang?	(Terlampir)
Bagaimana kesiapan KPP Pratama Serang terutama bagian/seksi pelayanan dalam pelaksanaan penerapan <i>e-Government</i> baik secara teknis maupun non teknis?	KPP Pratama Serang, terutama pada bagian seksi pelayanan sudah siap dalam melaksanakan penerapan <i>e-Government</i> dalam berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak baik secara teknis maupun non teknis. Dari segi pegawai, perangkat atau sarana prasarana maupun infrastruktur.
Pengembangan aplikasi apakah yang sejauh ini telah dilakukan terhadap sistem yang ada?	Pengembangan aplikasi memang ada dan sudah dilakukan. Sejauh ini pengembangan yang ada sudah dilakukan dengan cukup baik. Namun memang pengembangan aplikasi pada berbagai sistem yang ada bukan kami di KPP yang melakukan, melainkan dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak Pusat secara langsung. Karena aplikasi tersebut bukan kami yang membuat atau menerbitkan, tetapi langsung pusat yang membuat program serta aplikasinya, sehingga yang melakukan pengembangan dan pembaharuan terhadap sistem aplikasi tersebut pun adalah Dirjen Pajak Pusat. Sehingga kami di KPP Pratama Serang hanya sebagai pengguna (user) yang menggunakan aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat.
Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah KPP Pratama lakukan kepada masyarakat untuk memperkenalkan berbagai sistem	Sosialisasi kepada masyarakat atau wajib pajak dilakukan dengan berbagai cara, baik sosialisasi dalam bentuk gambar/spanduk/baliho, melalui <i>website</i> KPP/Dirjen Pajak, media internet, maupun sosialisasi



<p>pelayanan perpajakan secara elektronik tersebut?</p>	<p>langsung kepada masyarakat, instansi pemerintah, seminar perpajakan dsb.</p>
<p>Berapakah orang yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem <i>e-Registration</i>, <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i>?</p>	<p>Sebenarnya tidak ada jumlah pasti orang/pegawai yang dibutuhkan untuk mengoperasikan berbagai sistem ini, karena dalam pengoperasian sistem ini dilakukan secara bergantian oleh beberapa pegawai yang sudah memiliki ID yang dapat digunakan sebagai tanda bahwa orang/pegawai tersebut sudah memiliki izin untuk dapat mengoperasikan sistem tersebut. Namun jika dilihat dari jumlah loket yang ada, jumlah operator yang dibutuhkan adalah 8 orang operator.</p>
<p>Kapankah pengadaan SDM dilakukan di KPP Pratama Serang?</p>	<p>Pengadaan SDM setiap tahunnya dilakukan oleh Kementerian Keuangan, namun dilain sisi kami juga melihat kondisi SDM yang ada, jika memang dengan kondisi SDM yang ada masih kekurangan dan membutuhkan SDM baru, maka kami pun berkoordinasi dengan Sub Bagian Umum untuk dapat mengalokasikan pada bagian kami, dari SDM yang sudah ada dan kemudian dilakukan rolling ke bagian kami.</p>
<p>Apakah jumlah SDM yang ada sudah memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan pengoperasian berbagai sistem ini?</p>	<p>Jika dilihat dari jumlah, operator yang ada dapat dikatakan masih sangat kurang dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada. Karena jumlah wajib pajak sangat banyak dan selalu meningkat setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan jumlah operator yang ada belum dapat sepenuhnya mencukupi kebutuhan yang diperlukan.</p>
<p>Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada di KPP Pratama Serang? Siapakah yang melakukan pengelolaan?</p>	<p>Ketersediaan infrastruktur yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih memadainya berbagai infrastruktur yang ada. Namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia ada saja yang mengalami masalah, gangguan dan kerusakan yang terjadi. Hal itu dikarenakan berbagai penggunaan yang dilakukan setiap harinya. Dan mengenai pengelolaan terhadap infrastruktur dan sarana prasarana yang ada di KPP Pratama Serang, pengelolaannya dilakukan oleh Sub Bagian Umum.</p>
<p>Apakah langkah/tindakan yang dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi mengenai kondisi infrastruktur yang sudah tidak memadai tersebut?</p>	<p>Mengenai adanya kondisi infrastruktur pendukung layanan yang sudah kurang memadai dan sering mengalami permasalahan, hal itu memang terkadang kami alami, oleh karena itu kami pun selalu melakukan konfirmasi dan koordinasi dengan pihak Bagian Umum dalam menanggulangi atau mengatasi permasalahan tersebut. Mengenai kondisi infrastruktur yang ada, terutama komputer yang sudah memiliki kondisi yang sudah tidak optimal dan sudah memiliki umur cukup tua, kami selalu mengajukan adanya pergantian untuk dapat mengganti komputer dan perangkat lainnya yang sudah kurang memadai tersebut dengan yang baru. Pergantian yang dilakukan idealnya adalah 2 kali dalam satu tahun dan dilakukan secara bertahap, tapi itu juga dilihat dari kondisi yang ada terlebih dahulu, jika memang harus diganti yaa diganti, tapi jika masih memungkinkan untuk digunakan, yaa digunakan dulu.</p>
<p>Pelatihan dan pengembangan kompetensi apa sajakah yang telah dilakukan dan diberikan oleh KPP maupun Dirjen Pajak kepada para pegawai/operator yang khusus menangani sistem ini? kapan sajakah biasanya pelatihan tersebut dilakukan?</p>	<p>Mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap operator sistem layanan memang sudah kami lakukan, apakah itu pelatihan untuk operator layanan, operator console (OC) dan lain sebagainya, baik yang dilakukan oleh KPP maupun oleh Pusat, sesuai dengan kebutuhan. Jadi kami tinggal mengintruksikan para pegawai/operator untuk dapat mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut. Jenis pelatihan yang diadakan memang cukup banyak, namun memang pelaksanaan pelatihan yang diadakan masih cukup jarang dilakukan, karena hal tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan.</p>
<p>Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem</p>	<p>Kendala yang sering dialami adalah ketika terjadinya gangguan pada sistem atau pada jaringan yang sedang digunakan. Terkadang sistem dan</p>

dengan media elektronik pada sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> dalam pelayanan yang dilakukan?	jaringan yang digunakan mengalami eror dan koneksi internet yang tidak bagus, sehingga proses pelayanan yang dilakukan menjadi terganggu.
Apakah upaya yang dilakukan dalam menangani hambatan/kendala yang terjadi tersebut?	Mengenai permasalahan infrastruktur sistem dan jaringan yang terjadi dalam pelayanan perpajakan di KPP Pratama Serang, penanganannya sudah dilakukukan oleh pihak Operator Console (OC). OC adalah orang yang khusus menangani jika terjadi adanya permasalahan sistem atau jaringan secara keseluruhan di KPP Pratama Serang. KPP Pratama Serang memiliki 1 orang OC yang memiliki tugas dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi. Dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi tersebut OC berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik di KPP maupun dengan pihak pusat dalam menangani dan memperbaiki berbagai permasalahan sistem atau jaringan yang terjadi. Jadi kami hanya tinggal berkoordinasi atau melapor ke OC jika terjadi adanya gangguan atau permasalahan yang terjadi.
Sejauh manakah tingkat keberhasilan dan peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan sebelum dan sesudah menggunakan sistem secara elektronik tersebut, terutama pada sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ?	Mengenai tingkat keberhasilan, pelaksanaan penerapan sistem ini dapat dikatakan cukup berhasil, karena kini masyarakat dapat menggunakan media elektronik dalam melakukan kegiatan perpajakannya, sehingga pendaftaran NPWP dan pelaporan SPT menjadi lebih mudah dilakukan dan mempersingkat waktu. Namun mengenai peningkatan jumlah wajib pajak yang ada, kami belum mengetahui apakah peningkatan yang terjadi karena adanya sistem baru yang diterapkan atau bukan. Karena hal tersebut perlu dikaji terlebih dahulu.
Berasal dari manakah biaya/anggaran yang digunakan dalam melakukan pelaksanaan dan pengelolaan terhadap sistem pelayanan secara elektronik <i>online</i> tersebut?	Anggaran modal atau biaya yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut semuanya berasal dari anggaran pusat, yaitu APBN. Namun anggaran yang ada dan dialokasikan untuk KPP Pratama Serang itu hanya digunakan untuk pengelolaan dan pemeliharaan saja, seperti pengelolaan, pemeliharaan infrastruktur, perbaikan-perbaikan dan lain sebagainya. Dan sejauh ini pola permodalan yang dilakukan dan disusun oleh pusat dapat dikatakan sudah cukup baik, karena berbagai pembiayaan yang dibutuhkan, terutama di KPP Pratama Serang sejauh ini sudah dapat terpenuhi dengan baik. Pengelolaan anggaran tersebut dikelola oleh Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang, kami di Seksi Pelayanan tidak menangani untuk masalah anggaran tersebut.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### B. Identitas Informan

- Kode Informan :  $I_2$
- Nama : Ipah Atiah
- Jabatan : Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Serang
- Usia : 50 Tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan

Pertanyaan	Jawaban
Apa dasar hukum yang mendasari penggunaan penerapan sistem elektronik ( <i>e-Government</i> ) dalam sistem pengolahan data dan informasi? Apakah ada aturannya?	Dasar Hukum: PMK Nomor 62/PMK.01/2009 PMK Nomor 184/PMK.01/2010
Apa sajakah tugas utama yang dilakukan oleh seksi pengolahan data dan informasi (PDI) dalam menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyajian Informasi Perpajakan</li> <li>- Memberikan pelayanan dukungan teknis komputer</li> <li>- Perekaman dokumen perpajakan</li> <li>- Melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data</li> <li>- Melakukan pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling</li> </ul>
Bagaimanakah kesiapan pegawai, terutama di Seksi PDI sendiri dalam melaksanakan berbagai tugas/pekerjaan pengolahan data dan informasi yang dilakukan?	Pegawai Seksi PDI harus selalu siap dalam menjalankan tugas guna: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghadapi kemungkinan yang terjadi seperti masalah pada komputer, baik hardware maupun software</li> <li>- Melakukan tugas rutin sehari-hari</li> </ul>
Berapakah jumlah SDM yang ada di Seksi PDI ini? Apakah jumlah pegawai yang ada sudah dapat mencukupi? Jika belum, berapa jumlah idealnya?	Jumlah SDM yang ada pada Seksi PDI di KPP Pratama Serang terdiri dari: 1 (satu) Kepala Seksi, 1(satu) Operator Console, 3 (tiga) Pelaksana. Jumlah tersebut belum mencukupi. Jumlah ideal pada seksi PDI seharusnya ada 2 OC, mengingat beban tugas OC yang tinggi dan untuk mengantisipasi bila OC dinas luar atau berhalangan. Untuk pelaksana idealnya 4 orang mengingat beban tugas perekaman yang tinggi.
Bagaimanakah kualitas SDM yang dimiliki oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi?	Kualitas SDM yang dimiliki Seksi PDI cukup memadai dengan latar belakang pendidikan: S1: 1 orang, D3: 1 orang, D1: 1 orang, SLTA: 2 orang.
Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai yang dilakukan? setiap berapa bulan sekali pelatihan dan pengembangan kompetensi dilakukan?	Ada. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai dilakukan dalam bentuk Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), yang dilakukan jika ada panggilan (tidak rutin).
Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan untuk sistem pengolahan data dan informasi? Siapakah yang melakukan?	Ada pengembangan aplikasi yang dilakukan secara terpusat oleh Kantor Pusat DJP.
Apakah kendala yang sering dialami dalam pengolahan data dan informasi yang dilakukan?	Kendala yang sering dialami dalam melakukan Pengolahan Data dan Informasi antara lain Server Down karena <i>maintenance</i> dari Kantor Pusat, ada aplikasi yang tidak bisa di <i>support</i> oleh komputer di Kantor karena spesifikasi yang berbeda-beda, dll.
Bagaimana dan apakah upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala/permasalahan yang terjadi tersebut?	Jika terjadi masalah seputar aplikasi atau dukungan teknis komputer, setiap pegawai akan melaporkan ke OC. Jika OC tidak bisa menangani, maka masalah tersebut akan ditanyakan ke kantor pusat via lasis. Setelah masalah dikirim maka tim lasis yang akan mengatasi.
Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap sistem aplikasi pengolahan data dan informasi yang digunakan?	Berasal dari anggaran Kantor Pusat DJP.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### C. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>3</sub>
- Nama : Yuda Prawira Amanda, SE, Ak
- Jabatan : *Account Representative* (AR) Waskon I KPP Pratama Serang
- Usia : 33 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Sejak kapan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik <i>online</i> ini diberlakukan? Dan apa dasar hukum/aturan yang mengatur mengenai penerapan berbagai sistem ini?	Mulai diberlakukannya berbagai sistem ini adalah untuk PPN mulai diberlakukan pada pertengahan tahun 2013, dan untuk PPh 21 pada Januari 2014. Dan mengenai dasar hukum/aturannya mengenai berbagai sistem ini yaitu <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> dasar aturannya (terlampir).
Bagaimana ketertarikan masyarakat dan kemudahan akses yang didapat dengan adanya sistem pelayanan perpajakan secara <i>online</i> ini?	Berbicara mengenai ketertarikan masyarakat, sebenarnya bukan ketertarikan, tapi keterpaksaan. Karena memang masyarakat/WP dituntut, dipaksa dan wajib untuk mengetahui hal ini. Dan untuk masalah itu sejauh ini untuk tingkat pelaporan masih cukup baik mengenai ketertarikan wajib pajaknya. Dan mengenai akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini itu sangat mudah dilakukan, sudah banyak berbagai pemberitahuan, penjelasan aplikasi, tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya, baik di internet, website pajak, dan masih banyak lagi. Buktinya saja masyarakat sekarang sudah pada tau mengenai sistem aplikasi ini, berarti masyarakat kan sudah mudah memperoleh akses informasi untuk dapat mengakses hal ini. Mungkin masyarakat yang mengalami kesulitan itu karena mereka tidak mengetahui dan enggan mencari tau, sehingga mereka kesulitan. Itu biasanya karena faktor kebiasaan yang mereka miliki, jadi karena udah biasa dengan manual, jadi taunya cuma cara manual saja. Jadi ketika mereka ingin mengetahui mengenai hal ini, mereka justru memperoleh kesulitan dan kebingungan.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat/wajib pajak? Dalam bentuk apakah sosialisasi yang dilakukan?	Pasti ada sosialisasi yang dilakukan, dan biasanya sosialisasi yang dilakukan dan diadakan itu dalam bentuk seminar, dengan mengundang para wajib pajak, baik WP/OP maupun WP/Badan, masyarakat umum dan lain sebagainya, namun memang sosialisasi yang dilakukan jarang dan cuma sedikit. Paling yang sering dilakukan itu adalah himbauan kepada wajib pajak, biasanya dilakukan ketika mereka melakukan konsultasi kepada kami dan biasanya hal ini secara langsung dilakukan setiap harinya, ketika wajib pajak sedang melakukan konsultasi perpajakan.
Setiap berapa bulan sekali sosialisasi	Sosialisasi yang dilakukan mengenai hal ini memang jarang dilakukan,

dilakukan?	masih sedikit dan belum terlalu sering. Karena sosialisasi biasanya diadakan hanya pada awal pemberlakuan sistem saja. Jadi tidak dapat diketahui dan diperkirakan secara jelas mengenai berapa bulan sekali atau berapa kali dalam setahun sosialisasi dilakukan.
Bagaimana ketersediaan infrastruktur yang tersedia guna menunjang pelayanan tersebut? dan bagaimana kondisinya?	Ketersediaan infrastruktur yang ada sudah cukup baik. karena dengan adanya sistem ini cara antrian di pelayanan lebih cepat dibandingkan dengan cara manual, jadi kita ga usah ninput lagi. Karena dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, mulai dari infrastruktur, jaringan dan lain sebagainya kan sekarang sudah menggunakan sistem komputerisasi, jadi segalanya sudah mudah untuk dilakukan.
Apakah kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik <i>online</i> ini?	Kendala yang sering dihadapi adalah adanya gangguan jaringan yang digunakan. Biasanya gangguan yang terjadi yaitu gangguan jaringan server di kantor pusat. Dan itupun jarang terjadi, itu terjadinya biasanya di kantor pusat bukan di KPP. Namun jika terjadi gangguan seperti itu biasanya server disana sudah dapat mengetahuinya, jadi untuk dapat menggunakannya lagi kita hanya mengunggu saja sampai sistem tersebut bisa kembali digunakan.
Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?	Ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik dan dapat menunjang berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan. Namun memang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada, jumlah SDM yang ada dapat dikatakan tidak sesuai dan masih kurang.
Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan?	Pengadaan SDM yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang, SDM yang adapun dapat dikatakan kurang. Karena seperti yang kita ketahui, pengadaan SDM yang dilakukan itu memang ada, namun jumlah SDM/pegawainya itu jumlahnya sangat sedikit dan terbatas, sedangkan yang membutuhkan itu banyak disetiap daerahnya. Jadi jelas saja untuk masalah yang satu ini disini kita masih kekurangan pegawai. Jika dibandingkan antara beban kerja yang begitu banyak dan jumlah pegawai yang ada, jelas saja tidak sesuai dan tidak seimbang.
Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?	Pelatihan terhadap pegawai pasti ada dan dilakukan. Namun pelatihan terhadap pegawai yang dilakukan, baik oleh KPP maupun DJP masih jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.
Setiap berapa bulan sekali pelatihan terhadap pegawai dilakukan?	Mengenai pelatihan yang dilakukan dapat dikatakan masih jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang itu juga tidak ada ketentuan

	pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.
Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem pelayanan secara <i>online</i> dengan sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ini? dan siapa yang melakukan?	Pengembangan aplikasi memang selalu dilakukan, khususnya untuk <i>e-SPT</i> maupun <i>e-Filing</i> dan sejauh ini saya rasa sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilakukan untuk dapat terus mengembangkan sistem aplikasi yang ada. Yang pasti pengembangan yang dilakukan itu untuk dapat lebih mempermudah wajib pajak maupun petugas pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dan yang melakukan pengembangan aplikasi itu langsung oleh pusat, yaitu melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi), mereka adalah orang-orang yang ahli IT. Jadi pengembangan sistem dilakukan oleh bagian tersebut, 1 seluruh Indonesia, karena sistem tersebut berlaku nasional.
Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Anggaran biaya yang digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan dalam bidang perpajakan yang dilakukan, terutama dalam sistem pelayanan perpajakan yang ada itu anggarannya pusat yang membiayai keseluruhan, yaitu dari APBN. Sedangkan untuk di KPP Pratama, anggaran yang ada itu hanya digunakan untuk pengelolaan saja, seperti pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### D. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>4</sub>
- Nama : Theodoro Ferdian W.O
- Jabatan : Pelaksana Seksi Pelayanan/Operator Layanan
- Usia : 30 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Menurut anda selaku operator, apakah tujuan dilaksanakan kebijakan tentang penerapan <i>e-Government</i> di KPP Pratama Serang?	Tujuan dari dilaksanakannya kebijakan tersebut menurut saya adalah untuk mempermudah proses pelaksanaan kegiatan perpajakan yang dilakukan oleh masyarakat/wajib pajak. Sehingga dengan adanya kebijakan tentang penggunaan <i>e-Government</i> tersebut berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan menjadi lebih efektif dan efisien.
Bagaimana kesiapan anda selaku operator dalam melaksanakan penerapan <i>e-</i>	Berbicara masalah kesiapan kami sebagai operator layanan, bagaimanapun kami memiliki tanggung jawab terhadap kewajiban kami pada pekerjaan,

<p><i>Government</i> pada berbagai sistem pelayanan yang dilakukan, terutama pada sistem <i>e-Registration</i>, <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i>?</p>	<p>yang mau tidak mau harus kami jalankan dan lakukan, siap tidak siap. Sehingga jika berbicara mengenai kesiapan kami terhadap hal tersebut, kami harus siap untuk melaksanakan hal tersebut.</p>
<p>Bagaimana proses ditunjuknya anda sebagai operator? Apakah ada kriteria khusus?</p>	<p>Proses ditunjuknya saya sebagai operator layanan adalah dengan adanya kebijakan dari atasan untuk menunjuk kami sebagai operator. Jadi tidak ada suatu proses yang secara prosedural. Dan mengenai adanya kriteria khusus, dalam hal ini tidak ada kriteria khusus yang mengharuskan kami agar bisa menjadi operator layanan. Karena itu semua merupakan kebijakan dari para atasan atau pimpinan kami.</p>
<p>Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat? Pelatihan apa sajakah yang pernah diberikan kepada anda selaku operator?</p>	<p>Mengenai adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal itu memang sudah dilakukan, baik pelatihan yang dilakukan oleh KPP Pratama sendiri, maupun yang diadakan oleh DJP Pusat, baik dalam bentuk Bimbingan Teknis (Bintek), Diklat Teknis Substantif (DTS) dsb. Namun dalam pelaksanaannya, pelatihan tersebut masih jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya, kadang 3 bulan sekali, tetapi bisa juga sampai satu tahun hanya sekali saja, bahkan terkadang dalam satu tahun tidak ada sama sekali. Sehingga hal tersebut dirasa masih kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang kami perlukan sebagai operator layanan.</p>
<p>Apakah ada pengadaan SDM yang dilakukan untuk bagian operator layanan?</p>	<p>Pengadaan SDM khusus untuk pegawai operator layanan sebenarnya sangat perlu dilakukan, karena jumlah operator yang ada dapat dikatakan masih kurang dari cukup, sehingga karena hal itu kami tidak dapat meng-handle WP yang ada secara baik dan cepat. Karena jika dibandingkan jumlah operator yang ada dapat dikatakan sangat tidak seimbang dengan jumlah WP yang ada setiap harinya. Sehingga berbagai pelayanan yang kami lakukan terhadap WP tidak dapat dilakukan dengan cepat karena kurangnya jumlah operator yang ada.</p>
<p>Apakah sejauh ini dengan adanya penerapan <i>e-Government</i> dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan yang dilakukan, terutama pada sistem <i>e-Registration</i>, <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i>?</p>	<p>Jika dikatakan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, dengan adanya penerapan <i>e-Government</i> memang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, namun itu terjadi jika tidak terjadi hambatan dalam penggunaan sistem. Namun jika dilihat dari lain sisi, jika dibandingkan antara menggunakan cara manual dengan menggunakan sistem secara <i>online</i>, menurut saya lebih efektif menggunakan cara manual. Mengapa? karena dengan cara manual otomatis wajib pajak datang secara langsung ke KPP untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Sehingga dengan adanya hal tersebut data yang petugas pajak peroleh dari wajib pajak lebih akurat karena dapat dikonfirmasi langsung kebenarannya kepada WP bersangkutan.</p>
<p>Apakah setelah adanya pelayanan elektronik yang dilakukan secara <i>online</i> jumlah WP yang melakukan kewajiban perpajakannya semakin meningkat?</p>	<p>Selalu mengalami peningkatan yang signifikan, namun hal tersebut tidak dapat diketahui apakah peningkatan yang terjadi disebabkan karena adanya penerapan sistem pelayanan secara <i>online</i> atau bukan, karena saya belum pernah mencari tau mengenai hal tersebut.</p>
<p>Pengembangan aplikasi apakah yang telah dilakukan terhadap sistem pelayanan melalui media elektronik secara <i>online</i> tersebut?</p>	<p>Pengembangan aplikasi itu pasti dilakukan, karena memang itu penting. Namun dalam pengembangan aplikasi pada sistem, yang melakukan itu bukan kami di KPP, tetapi pengembangan aplikasi dilakukan oleh pusat, Dirjen Pajak langsung yg melakukan pengembangan, baik itu untuk sistem</p>

	<p><i>e-Registration, e-Filing</i> maupun sistem lainnya. Kami di KPP hanya sebagai pengguna aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada WP. Dan menurut saya sih pengembangan yang dilakukan yaa sejauh ini sudah cukup baik.</p>
<p>Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem layanan tersebut?</p>	<p>Kendala utama adalah masalah gangguan jaringan. Hal itu memang sering terjadi ketika penggunaan sistem secara <i>online</i> itu dilakukan, dan biasanya sih yang lebih sering terjadi itu pada sistem aplikasi pendaftaran NPWP dengan <i>e-Reg</i>. Itu biasanya karena banyaknya serta membludaknya orang yang menggunakan sistem tsb. Karena sistem jaringan yang digunakan itu berlaku secara nasional, sehingga banyak sekali yang menggunakan/mengaksesnya.</p>
<p>Bagaimana upaya anda untuk menangani kendala/masalah tersebut?</p>	<p>Untuk menangani kendala/masalah yang terjadi, seperti masalah jaringan, untuk menanganinya kami melakukan koordinasi atau pelaporan kepada pihak atau orang yang khusus menangani masalah tersebut, yaitu Operator Console (OC) untuk dapat dilakukan perbaikan terhadap permasalahan tersebut. Sedangkan untuk kendala/masalah yang berhubungan dengan Wajib Pajak, upaya yang kami lakukan adalah dengan melakukan konfirmasi kepada wajib pajak bersangkutan.</p>
<p>Sejauh manakah tingkat keberhasilan dan kemudahan akses yang didapat penggunaan layanan ini jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya?</p>	<p>Tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan ini jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya adalah sekitar 98%. Karena dengan diterapkannya <i>e-Government</i> pada berbagai sistem pelayanan ini, berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan menjadi lebih mudah dilakukan, lebih efektif dan efisien. Sehingga karena hal tersebut, kini wajib pajak dapat lebih mudah dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dan mengenai akses yang didapat sebenarnya akses yang ada tersebut sangat mudah untuk diperoleh, karena banyak sekali cara yang dapat dilakukan oleh WP untuk dapat mengakses berbagai informasi mengenai berbagai layanan tersebut, baik yang ada di website kita, maupun yang ada di situs-situs internet. Jadi saya rasa akses yang dapat masyarakat peroleh sangat mudah sekali dilakukan dan didapatkan, asalkan masyarakat mau mencari tau dan memiliki rasa ingin tau.</p>
<p>Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada guna menunjang pelaksanaan penerapan <i>e-Governement</i> di KPP Pratama Serang?</p>	<p>Ketersediaan infrastruktur yang ada seperti komputer, printer/mesin pencetak yang sedang digunakan dalam pelayanan sebagian memang masih memiliki kondisi yang cukup baik dan cukup memadai untuk dapat digunakan dalam pelayanan, namun di lain sisi ada juga beberapa infrastruktur seperti komputer yang sudah mengalami kerusakan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa loket pelayanan yang ada. Kondisi komputer tersebut sudah rusak, namun seperti yang bisa kita lihat, komputer tersebut masih tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan yang dilakukan. Dari 11 loket yang ada, komputer yang masih hidup atau masih memiliki fungsi yang cukup baik hanya 8 komputer, dan sisanya rusak. Itupun dari 8 komputer yang kondisinya baik, 2 diantaranya itu adalah komputer yang khusus digunakan untuk pelayanan PBB. Namun setelah PBB dilimpahkan kepada Pemda, justru komputer itu hanya sekedar menjadi pajangan tanpa adanya penggunaan dan pemanfaatan yang dilakukan. Sehingga jumlah komputer yang efektif digunakan dalam kegiatan pelayanan hanya berjumlah 6 komputer saja.</p>



	Dengan jumlah yang ada, tentu saja dapat dikatakan jumlah sarana prasarana yang ada sangat tidak seimbang dengan jumlah Wajib Pajak yang begitu banyaknya.
Apakah sarana prasarana yang dimiliki sudah mencukupi untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan berbagai sistem ini? serta bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada?	Jika dibilang mencukupi, jumlah sarana prasarana yang ada dapat dikatakan sangat belum dapat mencukupi untuk dapat menunjang berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan, karena jumlah sarana prasarana yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang begitu banyak.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### E. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>5</sub>
- Nama : Beny Andreawan Mahardika
- Jabatan : Pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi/*Operator Console (OC)*
- Usia : 29 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Sejak kapan anda ditunjuk sebagai seorang Operator Console (OC) di KPP Pratama Serang ?	Saya ditunjuk sebagai seorang OC di KPP Pratama Serang sejak akhir tahun 2013, sekitar bulan November untuk menggantikan OC yang lama sebagai OC yang baru.
Apakah ada syarat khusus untuk dapat menjadi seorang Operator Console (OC)?	Persyaratan khusus untuk menjadi seorang OC secara formal adalah Maksimal sudah memiliki golongan IId, memiliki basic pengoperasian komputer dan sistem jaringan, dan mengikuti Pelatihan OC serta memiliki Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Operator Console (OC).
Bagaimanakah proses ditunjuknya anda menjadi seorang Operator Console (OC)?	Proses dalam ditunjuknya saya sebagai seorang Operator Console (OC) adalah dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh atasan kepada saya untuk menjadi seorang OC. Karena OC merupakan jabatan khusus dan seorang OC memiliki tanggung jawab secara langsung kepada atasan instansi yang bersangkutan, sehingga yang menentukan adalah atasan lembaga secara langsung.
Apa saja tugas seorang Operator Console (OC)?	Tugas seorang OC itu sangat banyak, mulai dari perbaikan masalah sistem dan jaringan, pengelolaan data, pengupdate-an data, serta menjaga keamanan data. Tugas lain seorang OC juga adalah memperbaiki dan mengelola aplikasi sistem, sarana prasarana TIK, basis data dan masih banyak tugas-tugas lainnya.
Bagaimana kesiapan anda sebagai seorang OC?	Berbicara mengenai kesiapan saya untuk menjadi seorang OC, siap tidak siap itu semua harus dilakukan. Jadi saya harus melaksanakan tugas saya sebagai seorang OC, siap tidak siap, yaa harus siap, karena ini sudah

	menjadi tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya.
Berapakah jumlah Operator Console (OC) yang ada di KPP Pratama Serang ?	Disini jumlah OC yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang adalah hanya ada 1 orang.
Kapankah biasanya pengadaan/perekrutan pegawai, khususnya yang dapat menjadi seorang OC dilakukan?	Pengadaan atau pergantian pegawai sebagai seorang OC biasanya dilakukan dalam kurun waktu 3 tahun sekali, namun itu juga dilihat dari situasi dan kondisi yang ada, jika OC yang ada perlu ditambah atau diganti, maka pengadaan/perekrutan pegawai sebagai OC dilakukan.
Pengembangan aplikasi apakah yang dilakukan guna menunjang berbagai kegiatan penanganan masalah sistem dan jaringan yang dilakukan oleh OC?	Jika berbicara mengenai pengembangan aplikasi, terutama pada sistem pelayanan pajak, itu dilakukan di pusat oleh Dirjen Pajak. Kami disini hanya sekedar melakukan penggunaan aplikasi, pengelolaan, melakukan pengupdate-an data guna memberikan pelayanan perpajakan terhadap WP. Tapi memang pengembangan aplikasi yang ada sudah dilakukan, seperti pengembangan fitur sistem agar mudah digunakan, pengembangan program, dsb.
Permasalahan apa sajakah yang sering OC alami dalam menangani berbagai permasalahan sistem ini?	Permasalahan yang sering terjadi pada pengoperasian sistem ini adalah masalah jaringan yang sering mengalami gangguan/eror. Hal tersebut merupakan permasalahan utama yang sering terjadi dalam pengoperasian berbagai sistem secara <i>online</i> ini. Selain itu juga permasalahan yang terjadi pada perangkat, seperti perangkat komputer yang mengalami <i>hang</i> , permasalahan pencetakan, seperti printer, alat pencetak dan lain sebagainya.
Bagaimana cara anda menangani berbagai permasalahan tersebut?	Yaa memang sering terjadi permasalahan dan kendala ketika penggunaan sistem aplikasi tersebut, terutama jaringan, seperti yang sering terjadi pada sistem <i>e-Reg</i> , karena setiap harinya banyak sekali yg menggunakan. Dan jika memang terjadi seperti itu, yaa saya selaku OC mengambil langkah untuk melakukan perbaikan terlebih dulu terhadap sistem, jika memang bisa, yaa saya lakukan perbaikan sendiri dulu, namun jika permasalahan yang terjadi cukup besar dan kompleks, maka saya melakukan koordinasi kepada pihak pusat untuk dapat menangani perbaikan masalah tsb, terutama permasalahan yg terjadi pada sistem jaringan melalui aplikasi LASIS (Layanan Sistem).
Bagaimana ketersediaan infrastruktur, terutama infrastruktur jaringan yang ada?	Ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada disini memang dapat dikatakan masih cukup buruk. Karena seperti kita ketahui kondisi jaringan yang ada sering mengalami gangguan, sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses layanan yang ada. Karena memang jaringan yang ada itu masih terpusat, apalagi jaringan sistem aplikasi online ini, semuanya masih bersumber dari pusat dan digunakan oleh masyarakat di seluruh Indonesia, jadi jaringan yang ada jadi rebutan. Sehingga walaupun jaringan internet yang dimiliki oleh WP bagus tapi jaringan sistem aplikasinya jelek, tetap saja tidak bisa digunakan dan tidak dapat diakses dengan baik.
Kendala apa sajakah yang sering dialami oleh OC?	Kendala yang sering dialami adalah ketika banyaknya permasalahan yang terjadi pada sistem dan jaringan di KPP Pratama Serang. Saya terkadang kewalahan dan keteteran ketika harus menangani sendiri berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi. Itu karena terbatasnya jumlah OC yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang, yaitu cuma saya sendiri, hanya 1 orang. Sehingga terkadang permasalahan yang terjadi

	tidak dapat ter- <i>handle</i> semuanya.
Pelatihan apa sajakah yang pernah dilakukan dan diberikan baik oleh KPP maupun Dirjen Pusat kepada pegawai/OC?	Soal pelatihan yang diberikan kepada kami, baik oleh instansi maupun oleh pusat, pelatihan memang ada, namun dalam setahun pelatihan yang dilakukan biasanya cuma satu kali, bahkan ditahun ini saja sampai saat ini belum ada. Menurut saya pribadi, pelatihan yang diadakan oleh instansi maupun pusat dirasa masih kurang, terutama pelatihan terhadap OC, seharusnya pelatihan dilakukan 2 s/d 3 kali dalam setahun, biar kami punya pembekalan yang matang. Padahal OC kan bagian yang sangat penting, seharusnya pelatihan terhadap OC dapat lebih sering dilakukan.
Apakah infrastruktur/sarana prasarana pendukung yang dapat OC gunakan dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi sudah memadai?	Mengenai sarana prasarana yang saya gunakan didalam penanganan berbagai permasalahan yang terjadi kondisinya sampai saat ini memang masih dalam kondisi yang cukup baik, namun ada beberapa perangkat yang harus dilakukan perbaikan dan penggantian dengan yang baru. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kapasitas yang dimiliki perangkat tersebut guna menunjang berbagai kegiatan yang saya lakukan.
Apa harapan anda sebagai seorang Operator Console (OC) dengan adanya pelaksanaan penerapan <i>e-Government</i> pada sistem perpajakan yang dilakukan dengan sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ?	Harapannya adalah dengan adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem layanan perpajakan, berbagai kegiatan perpajakan menjadi lebih mudah dilakukan, efektif dan efisien serta dapat memperingan tugas para petugas pajak (fiskus) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### F. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>6</sub>
- Nama : Prianto
- Jabatan : Pelaksana Sub Bagian Umum
- Usia : 35 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimanakah pengelolaan infrastruktur atau sarana prasarana dilakukan?	Pengelolaan sarana prasarana yang ada di KPP Pratama Serang dilakukan di Sub Bagian Umum dengan melakukan berbagai koordinasi kepada setiap bagian/seksi yang ada di KPP Pratama Serang dalam rangka peningkatan kapasitas penunjang pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi perpajakan yang dilakukan.
Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang?	Ketersediaan infrastruktur sarana prasara yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang masih cukup memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam instansi. Sebagian besar kondisi infrastruktur yang dimiliki masih memiliki kondisi yang

	<p>baik, namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia dan dimiliki pasti ada saja yang mengalami kerusakan, salah satunya yaa seperti yang terjadi di TPT. Hal itu wajar karena infrastruktur yang ada selalu digunakan setiap harinya. Dan jika berbicara mengenai adanya pergantian terhadap infrastruktur yang rusak dengan yang baru atau yang masih memiliki kualitas yang baik, hal itu memang kami lakukan. Jika terjadi adanya hal seperti itu yaa kami lihat dulu kondisi perangkat yang ada, kalau memang masih bisa digunakan dan dilakukan perbaikan, yaa dilakukan dulu. Kecuali kalau memang sudah benar-benar tidak bisa dipakai, dilakukan perbaikan pun tidak bisa, baru proses pergantian kami lakukan dengan mengajukan pengadaan barang/perangkat ke pusat. Namun memang proses pengadaannya butuh waktu lama, jadi kalau terjadi kerusakan tidak dapat langsung diganti, kecuali kalau memang ada cadangan yang tersedia.</p>
<p>Apakah langkah atau antisipasi yang dilakukan untuk menangani berbagai kerusakan yang terjadi pada infrastruktur yang ada?</p>	<p>Jika terjadi kerusakan terhadap infrastruktur yang ada, terutama seperti komputer, printer, alat/mesin pencetak dan sebagainya, dalam hal tersebut antisipasi dan langkah yang kami ambil biasanya adalah dengan melakukan pemberian pinjaman alat/infrastruktur cadangan yang ada kepada bagian yang membutuhkan tersebut. Karena jika berbicara penggantian dengan yang baru, hal tersebut harus melalui prosedur yang cukup ribet bahkan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyediaannya, karena kami harus melakukan pengajuan terlebih dahulu dan lain sebagainya.</p>
<p>Kapan sajakah pengadaan infrstruktur dilakukan?</p>	<p>Pengadaan infrastruktur dan sarana prasana dilakukan setiap tahunnya. Biasanya pengadaan dilakukan satu tahun sekali yaitu dengan kami membuat pengajuan kepada pusat untuk dilakukan pengadaan infrastruktur atau sarana prasarana yang kami butuhkan di KPP Pratama Serang.</p>
<p>Kendala apa sajakah yang dialami dalam pelaksanaan penyediaan infrastruktur yang dilakukan?</p>	<p>Kendala yang sering kami alami adalah proses pengadaan yang sangat membutuhkan waktu lama dalam pelaksanaannya, sehingga kami harus menunggu cukup lama untuk dapat memperoleh sarana prasarana yang kami butuhkan tersebut. Karena pengadaan yang dilakukan dipusat dilakukan melalui proses lelang dengan pihak ketiga yang penuh dengan berbagai macam prosedur yang cukup berbelit-belit. Sehingga kami harus bersabar untuk hal yang satu ini.</p>
<p>Berasal dari manakah anggaran yang dialokasikan untuk pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur yang ada?</p>	<p>Anggaran dialokasikan untuk pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur yang dimiliki KPP Pratama Serang berasal dari pusat yaitu dari APBN. Sedangkan untuk pengembangan jaringan, sistem aplikasi dan lain sebagainya, itu juga pusat yang menyediakan dan megalokasikan anggarannya secara khusus yang hanya berasal dari anggaran pusat/APBN.</p>
<p>Apakah anggaran pengelolaan yang tersedia tersebut dialokasikan untuk setiap bagian/seksi?</p>	<p>Anggaran untuk pengelolaan, khususnya pengelolaan infrastruktur dan sarana prasarana yang ada tidak dialokasikan untuk masing-masing bagian/seksi, namun pengelolaan anggaran dilakukan secara terpusat, yaitu oleh Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang. Jadi jika ada bagian yang memerlukan pengelolaan terhadap infrastruktur sarana prasarana yang ada dapat dikoordinasikan atau melapor kepada Sub Bagian Umum.</p>

	Karena itu semua kita di Sub Bagian Umum yang melakukan.
Bagaimanakah kondisi SDM/pegawai yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang? Apakah sudah mencukupi?	Kondisi SDM pegawai yang ada di KPP Pratama Serang sudah cukup baik dan memadai. Namun memang dengan kondisi dan jumlah SDM yang ada dapat dikatakan masih kurang dari apa yang seharusnya dibutuhkan oleh KPP Pratama Serang.
Kapankah pengadaan SDM di KPP Pratama Serang dilakukan?	Mengenai pengadaan SDM, terutama SDM yang khusus pada bagian pelayanan perpajakan, pengadaan yang dilakukan memang ada, biasanya ada pengalokasian dari pusat maupun perekrutan dari instansi lain, seperti mutasi. Namun hal tersebut kami lihat terlebih dahulu kondisi SDM yang ada pada bagian tersebut, apakah SDM yang ada dirasa masih memadai atau perlu dilakukan penambahan. Jika memang dirasa membutuhkan SDM tambahan, maka kami melakukan perputaran pegawai (dirolling) dari bagian lain ke bagian tersebut.
Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap pegawai di KPP Pratama Serang?	Kegiatan pelatihan yang dilakukan untuk para pegawai memang ada, sudah dilakukan dan jenis pelatihannya pun banyak, namun untuk beberapa tahun belakangan ini memang kegiatan pelatihan yang dilakukan agak jarang, baik yang diadakan oleh KPP maupun DJP Pusat.
Setiap berapa bulan sekalikah pengadaan pelatihan dilakukan? dan siapa sajakah yang mengadakan pelatihan tersebut?	Biasanya dalam kurun waktu satu tahun kami bisa melakukan atau mendapat undangan pelatihan untuk pegawai 2 sampai 3 kali, bahkan bisa lebih. Tapi untuk sekarang paling 1 sampai 2 kali saja, itupun jarang.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### G. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>7</sub>
- Nama : Helmi Selvianto
- Jabatan : Pelaksana Seksi Ekstensifikasi
- Usia : 30 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Sejak kapankah sistem pelayanan perpajakan secara elektronik <i>online</i> ini diberlakukan? Dan apa dasar hukum/aturan yang mengatur mengenai penerapan berbagai sistem ini?	Untuk sistem <i>e-Registration</i> sendiri, sistem ini mulai diberlakukan setelah keluarnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan sistem <i>e-Registration</i> . Dan diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib

	Pajak.
Bagaimana ketertarikan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan perpajakan secara <i>online</i> ini?	Ketertarikan masyarakat saya rasa sudah cukup baik, karena kini masyarakat sudah banyak yang beralih menggunakan sistem ini didalam melakukan pembuatan NPWP yang mereka lakukan. Sehingga dengan adanya hal itu saya rasa masyarakat sudah sangat tertarik dengan adanya perubahan dengan menggunakan sistem ini.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat/wajib pajak? Dalam bentuk apakah dan kapan saja sosialisasi yang dilakukan?	Sosialisasi yang kita lakukan biasanya melalui berbagai media, ada yang secara elektronik, ada yang secara bentuk fisik seperti spanduk, baliho dan lain sebagainya. Tapi memang sosialisasi yang kita lakukan sudah jarang, paling hanya memberikan himbauan-himbau saja kepada masyarakat/WP.
Apakah kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik <i>online</i> ini?	Kalau kendala, mungkin yang cukup sering dialami itu paling masalah jaringan yang kadang suka bermasalah/ <i>error</i> , biasanya jaringan server dari pusat. Jadi sistem pelayanan yang ada menjadi sedikit bermasalah dan menjadi sulit untuk digunakan.
Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?	Ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan masih sangat kurang jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang harus ditangani. Namun kondisi SDM yang sudah ada dapat dikatakan cukup baik untuk dapat menangani berbagai pelayanan yang dilakukan.
Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?	Pelatihan terhadap pegawai itu pasti ada, karena itukan memang yang diharuskan untuk dapat mengembangkan kemampuan pegawai dalam bekerja. Tapi memang pelatihan yang ada masih jarang dilakukan dan jumlahnya sangat sedikit tiap tahunnya.
Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem pelayanan secara <i>online</i> dengan sistem <i>e-Registration</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ini?	Kalau mengenai masalah pengembangan aplikasi baik terhadap sistem itu sendiri maupun untuk pempublikasiannya, terutama untuk sistem <i>e-Registration</i> , dalam hal ini pengembangan aplikasi biasanya dilakukan oleh DJP pusat. Karena memang jika tidak salah, semua tentang pengembangan aplikasi itu adanya dipusat, pihak pusat yang melakukan, kami disini hanya untuk memperoleh informasi dan memberitahukan mengenai adanya program ini kepada masyarakat. Dan seperti yang kita ketahui, pengembangan aplikasi yang ada sudah cukup baik, itu dapat dilihat dengan sudah memadainya dan semakin mudahnya berbagai sistem layanan untuk digunakan.
Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Jika mengenai masalah permodalan yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, anggaran/biaya untuk hal tersebut sudah ditanggung oleh pusat, yang berasal dari APBN. Jika anggaran yang ada di KPP itu hanya dialokasikan untuk pengelolaan/pemeliharaan saja.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### H. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>8</sub>
- Nama : Muhajir

- Jabatan : Pelaksana Sub Bagian Umum
- Usia : 23 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan di KPP Pratama Serang?	Pengadaan SDM dilakukan oleh pusat, jadi kami disini hanya tinggal menampung saja pegawai yang dikirimkan oleh pusat dan melakukan proses penempatan untuk pegawai tersebut. Itu biasanya dilakukan setiap tahun, ... selalu seperti itu, rutin diadakan. Namun biasanya jumlah SDM/pegawai yang diberikan oleh pusat jumlahnya sedikit, kurang lebih ada 2-5 orang saja, yang pasti sih dibawah 10 orang setiap tahunnya.
Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?	Ketersediaan infrastruktur sudah cukup baik untuk menunjang berbagai kebutuhan yang diperlukan, terutama untuk kegiatan pelayanan.
Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?	Pelatihan sih ada, tapi memang jarang sekali dilakukan, paling hanya sekali dua kali saja diadakan, itupun tidak pasti. Karena kebanyakan pelatihan pegawai itu diadakan oleh pusat. Kalau dikita yaa paling hanya sesekali saja.
Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang dalam menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan?	Ketersediaan infrastruktur sudah cukup baik untuk menunjang berbagai kebutuhan yang diperlukan, terutama untuk kegiatan pelayanan.
Bagaimana kondisi infrastruktur yang ada?	Kondisi infrastruktur yang ada memang tidak semuanya dalam kondisi baik, namun sebagian besar masih mempunyai kondisi yang masih memadai untuk digunakan. Paling kalau ada kondisi infrastruktur yang rusak kita lakukan perbaikan atau melakukan pergantian. Tapi biasanya pergantian yang dilakukan tidak secara langsung, tapi melalui pengadaan terlebih dahulu, jadi harus nunggu, karena prosedurnya cukup banyak, jadi membutuhkan waktu yang cukup lama.
Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Anggaran yang digunakan disini memang semuanya berasal dari APBN yang dialokasikan oleh pusat ke setiap kantor pajak, termasuk kita disini di KPP Pratama Serang. Anggaran yang ada tersebut dialokasikan untuk menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan, baik untuk pengelolaan, pemeliharaan dan lain sebagainya. Jadi anggaran yang dialokasikan oleh pusat tersebut kepada kita sifatnya itu lebih mengarah kepada pengalokasian untuk kegiatan pengelolaan terhadap apa yang menjadi kebutuhan kita didalam instansi.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### I. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>9</sub>
- Nama : Desky Ariyadi
- Jabatan : Masyarakat/WP
- Usia : 23 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara <i>online</i> melalui sistem <i>e-Registartion</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> ? Apa pendapat anda?	Ya, saya mengetahui mengenai adanya hal itu. Menurut saya hal tersebut sangat baik untuk dilakukan, karena dengan adanya hal tersebut berbagai pelayanan perpajakan dapat lebih mudah dilakukan. Dengan adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem pelayanan perpajakan, kegiatan perpajakan yang kita lakukan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.
Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?	Dalam pembuatan NPWP dan Pelaporan SPT lebih mudah dilakukan melalui sistem <i>online</i> , karena dapat mempersingkat waktu, terutama biaya untuk akses menuju KPP. Jika dengan <i>online</i> kita bisa melakukan dirumah dengan perangkat computer/gadjet, atau ke warnet. Hal itu dirasa lebih efektif dan efisien, karena dengan adanya hal itu kita bisa mengetahui/lebih tau mengenai tata cara pendaftaran NPWP dan Pelaporan SPT jika kita melakukannya secara <i>online</i> , karena jika ke KPP kita hanya terima jadi saja, prosesnya sudah dilakukan oleh petugas pajak.
Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?	Jika mengenai kemudahan, lebih mudah menggunakan cara <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual. Namun untuk kecepatan, lebih cepat cara manual dibanding dengan cara <i>online</i> , karena dengan cara manual kita bisa mendapat secara langsung apa yang kita butuhkan, seperti pengambilan Kartu NPWP.
Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem <i>online</i> tersebut?	Masalah/hambatan yang sering saya alami dalam penggunaan layanan itu adalah masih sulitnya mengakses sistem layanan yang disediakan oleh DJP tersebut dengan baik, biasanya sih karena adanya masalah jaringan yang sering terjadi. Sehingga karena hal tersebut kegiatan perpajakan yang dilakukan secara <i>online</i> tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik. Seharusnya pihak kantor pajak dapat menangani masalah gangguan ini secepatnya agar masyarakat dapat menggunakan layanan ini secara baik dan maksimal.
Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?	Kualitas program yang tersedia sudah cukup baik, hanya saja dalam penggunaannya sering mengalami gangguan jaringan. Sehingga karena hal itu penggunaan program/aplikasi tersebut menjadi terganggu dan menjadi tidak maksimal.
Apakah infrastruktur dan sarana prasarana	Infrastruktur yang ada sudah cukup baik, namun ada beberapa hambatan



penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?	kerusakan yang terjadi pada fasilitas yang ada tersebut. Sehingga apa yang dilakukan menjadi terhambat. Seperti ada bagian tertentu yang terkadang tidak dapat terbuka sistemnya, tidak tau karena sistemnya yang sedang gangguan atau karena memang ada permasalahan yang terjadi pada sistem sehingga tidak dapat diakses dan digunakan.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?	Sosialisasi yang dilakukan oleh DJP memang ada, namun sosialisasi yang dilakukan hanya pada awal-awal pengoperasian sistem ini saja, tidak berkelanjutan. Sehingga masyarakat yang belum mengetahui mengenai hal ini menjadi tidak dapat mengetahuinya, dan cenderung kebingungan ketika ditanyai mengenai hal tersebut. Sehingga karena hal itu sosialisasi yang dilakukan oleh DJP menjadi kurang tepat sasaran, karena masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui akan keberadaan sistem ini.
Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?	Pengembangan kanal akses memang sudah dilakukan, namun pengembangan yang dilakukan tersebut saya rasa belum maksimal. Itu dikarenakan masih banyak media atau akses yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang ingin saya peroleh justru masih sering tidak dapat dibuka/diakses, eror dan lain sebagainya. Sehingga saya masih merasa memperoleh kesulitan untuk mendapat akses dalam mencari informasi yang saya butuhkan.
Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?	Ya, dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan menjadi lebih mudah. Karena saya tidak perlu lagi bulak balik ke kantor pajak untuk mengurus berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan, cukup dengan menggunakan komputer dan melakukan pendaftaran/pelaporan.
Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Harapannya adalah dengan adanya hal itu diharapkan berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan dapat menjadi lebih mudah dilakukan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi berbagai kesulitan yang selama ini sering dialami dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya, baik dalam pembuatan NPWP maupun pelaporan SPT yang dilakukan, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan.

## **Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data**

### J. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>10</sub>
- Nama : Ahmad Zainul BN
- Jabatan : Masyarakat/WP
- Usia : 25 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara <i>online</i> melalui sistem <i>e-Registartion</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> ? Apa pendapat anda?	Ya, saya mengetahui. Menurut saya dengan adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem pelayanan perpajakan hal tersebut dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakan juga dapat mempermudah pegawai/petugas pajak dalam hal pengadministrasian pajak.
Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?	Kemudahan yang saya dapatkan adalah berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan, seperti pembuatan kartu NPWP dapat lebih mudah dilakukan, karena saya hanya membutuhkan akses koneksi internet untuk dapat melakukan pendaftaran NPWP yang saya lakukan.
Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?	Lebih cepat menggunakan sistem <i>online</i> dibandingkan dengan secara manual, karena kita tidak perlu datang ke KPP untuk melakukan pendaftaran atau pelaporan.
Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem <i>online</i> tersebut?	Hambatan yang saya alami adalah memang untuk dapat mengakses aplikasi layanan tersebut terkadang saya selalu mengalami kesulitan. Biasanya karena jaringan internet yang ada terkadang mengalami gangguan, sehingga aplikasi tidak dapat dibuka.
Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?	Fasilitas layanan yang disediakan sudah cukup baik. Hanya saja perlu dikembangkan lagi agar dapat lebih bagus dan lebih baik lagi.
Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?	Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada seharusnya dapat diperbaharui lagi agar dapat lebih menunjang berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?	Ada, sosialisasi dilakukan melalui internet, <i>website</i> , baliho dan sebagainya. Tapi sosialisasi yang dilakukan masih kurang dan tidak berkelanjutan. Jadi sosialisasi yang dilakukan tidak tepat sasaran.
Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?	Ya merasakan, namun walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan, tapi tetap saja terkadang saya masih mengalami kesulitan untuk dapat mengakses berbagai informasi maupun sistem pelayanan perpajakan yang disediakan.
Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?	Sama saja dengan yang manual, hanya saja bedanya dalam hal ini proses yang dilakukan secara <i>online</i> sehingga dirasa lebih mudah dibandingkan dengan yang manual.
Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Harapannya adalah DJP perlu lebih menggalakkan lagi sosialisasi yang dilakukan agar dapat lebih maksimal, agar WP dapat mengetahui secara jelas mengenai adanya penerapan <i>e-Government</i> dalam sistem pelayanan perpajakan ini.

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### K. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>11</sub>
- Nama : Muhayat Nur
- Jabatan : Masyarakat/WP
- Usia : 28 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan <i>e-Government</i> pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara <i>online</i> melalui sistem <i>e-Registartion</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filing</i> ? Apa pendapat anda?	Yaa, saya mengetahui akan hal tersebut. Namun dalam penerapannya, sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara <i>online</i> tersebut belum berjalan secara maksimal. Karena dalam penggunaannya sistem yang ada terkadang selalu mengalami gangguan, sehingga masyarakat yang akan menggunakan menjadi tidak dapat menggunakannya. Oleh karena itu, dalam penerapannya belum maksimal dapat digunakan oleh masyarakat/wajib pajak.
Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?	Kemudahannya adalah wajib pajak tidak harus datang langsung ke KPP untuk melakukan kegiatan perpajakan.
Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?	Lebih mudah dan lebih cepat menggunakan sistem <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP, karena dengan menggunakan sistem <i>online</i> dirasa lebih efektif dan efisien.
Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem <i>online</i> tersebut?	Hambatan/kesulitan yang sering saya alami adalah akses yang ada masih sulit digunakan karena masih sering gangguan dan eror, sehingga terkadang saya merasa kesulitan untuk dapat berinteraksi dengan penyedia layanan untuk dapat mengakses informasi yang disediakan. Selain itu, saya juga sulit untuk dapat menggunakan sistem aplikasi yang disediakan oleh kantor pajak, karena ketika saya akan menggunakan aplikasi tersebut, akses jaringan selalu mengalami gangguan terus bahkan aplikasi yang ada terkadang tidak dapat dibuka sama sekali. "... ada bisa dibuka, tapi ditengah jalan malah gangguan jaringan/eror". Sehingga akses untuk membuka layanan terkadang tidak dapat digunakan dengan baik.
Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?	Kualitas program yang tersedia sudah cukup baik, hanya saja sistem program yang ada masih sulit untuk dimengerti, sehingga terkadang saya mengalami kesulitan dalam melakukannya.
Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah	Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada dan mengalami kerusakan seharusnya dapat sesegera mungkin dilakukan perbaikan, hal

cukup baik?	tersebut dilakukan agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat melalui sistem ini menjadi tidak terganggu.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?	Sosialisasi yang dilakukan sudah ada, tetapi belum maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan hanya pada saat pertama kali sistem aplikasi ini diterapkan serta tidak dilakukan secara berkelanjutan, sehingga semakin kesini sosialisasi yang dilakukan justru tidak ada.
Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapat untuk menggunakan sistem aplikasi ini?	Akses untuk menggunakan layanan perpajakan secara online ini masih sulit untuk diperoleh dan dimengerti, terutama akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini. Hal tersebut karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor pajak mengenai layanan ini, baik tata cara penggunaannya maupun hal lain yang berhubungan dengan sistem tersebut. Sehingga kami sebagai masyarakat awam masih cukup sulit untuk dapat memahami dan mengerti mengenai hal ini, karena kami sebagai masyarakat pun masih minim memperoleh informasi akan hal tersebut. Jangankan memperoleh informasi secara langsung, saya membaca panduan dalam programnya saja terkadang saya kurang mengerti, bahkan dimedia massa pun jarang ada, tidak seperti layanan-layanan lainnya yang sering disosialisasikan melalui berbagai media, seperti baliho, spanduk dan lain sebagainya. Ada sosialisasi, tapi hanya pada saat pertama pemberlakuan sistem saja, tidak berkelanjutan.
Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?	Yaa, dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan memang saya dapat lebih memperoleh kemudahan untuk dapat mengakses berbagai sistem pelayanan yang ada, namun terkadang akses yang ada tersebut pun suka mengalami gangguan, dan saya justru memperoleh kesulitan lagi untuk mengaksesnya. Sehingga saya rasa pengembangan yang dilakukan belum maksimal. Oleh karena itu seharusnya pihak penyedia layanan dapat lebih memperhatikan lagi mengenai hal tersebut.
Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?	Dengan adanya layanan pajak secara <i>online</i> seharusnya dapat lebih mempermudah wajib pajak untuk dapat melakukan kegiatan perpajakannya, namun saat ini saya rasa layanan yang disediakan tersebut belum optimal dan belum dapat mengatasi apa yang menjadi kesulitan para wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan pihak DJP belum sungguh-sungguh dalam menerapkan sistem ini, karena saya rasa pihak pajak tidak memperhatikan dengan sungguh-sungguh apa yang menjadi kesulitan yang sering wajib pajak alami. Saya selaku wajib pajak masih lebih memilih cara manual dengan datang langsung ke KPP dari pada melakukan cara <i>online</i> , karena dengan datang langsung saya dapat lebih memperoleh kepastian.
Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara <i>online</i> tersebut?	Harapannya adalah pihak penyedia layanan agar dapat lebih memperhatikan lagi apa yang menjadi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat/WP dalam melakukan kewajiban pajaknya, sehingga wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dengan diterapkannya sistem yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut. Selain itu juga, dengan adanya kemudahan yang diberikan masyarakat dapat lebih banyak yang memilih menggunakan sistem tersebut dibandingkan dengan cara manual yang sering dilakukan di KPP, sehingga harapan akan adanya peningkatan

	jumlah wajib pajak yang terjadi dapat tercapai dengan baik dan kegiatan perpajakan yang masyarakat lakukan menjadi lebih efektif dan efisien.
--	---

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### L. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>12</sub>
- Nama : Dedi Suryadi, SH
- Jabatan : Masyarakat/WP
- Usia : 39 Tahun
- Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan sistem secara <i>online</i> dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem <i>e-Registartion</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ? Apakah sudah pernah menggunakannya?	Ya, saya sudah mengetahui dan sudah pernah menggunakannya juga dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang saya lakukan. Terutama dalam penyampaian SPT bulanan dan SPT tahunan lembaga/instansi Sekretariat DPRD Provinsi Banten.
Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut, terutama penyampaian SPT yang dilakukan?	Kemudahannya yaitu penyampaian SPT yang dilakukan dapat lebih mudah dan lebih cepat dilakuan, terutama dalam hal proses pengisian dan penyampaiannya. Karena kan proses yang dilakukan sudah serba menggunakan sistem komputerisasi dan <i>online</i> pula, jadi lebih mudah dilakukan karena tinggal klik ini itu, mengisi, selesai, kirim dan dapat dengan cepat pula memperoleh bukti penyampaian SPT yang dilakukan.
Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem secara <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi yang anda lakukan?	Yaa jelas lebih cepat menggunakan sistem secara <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual, karena kan disampaiannya saja melalui sistem <i>online</i> yang segalanya sudah tersedia, kita tinggal klik-klik saja sesuai apa yang kita butuhkan. Sedangkan kalau manual kan harus ngisi formulir ini itu dulu, yang serba membingungkan, dan belum tentu kita mengetahui/apal alurnya seperti apa dan bagaimana.
Apakah hambatan dan kesulitan yang anda peroleh dalam pelaksanaan penggunaan sistem tersebut dalam kegiatan perpajakan yang anda lakukan, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi?	Hambatan/kesulitannya adalah kadang-kadang suka ada gangguan jaringan, apalagi kalau sudah masa-masanya penyampaian SPT, pasti saja susah sekali untuk mengakses sistem layanan tersebut. Karena kan yang menggunakan sistem banyak banget, jadi sistemnya penuh dan jaringan sistem terkadang menjadi eror dan sulit untuk diakses dan digunakan. Sehingga penyampaian SPT yang dilakukan menjadi terhambat.
Bagaimanakah menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang tersedia? Apakah sudah baik atau belum?	Kualitas program yang tersedia sudah cukup bagus, cukup baik, mudah dimengerti dan mudah digunakan, asalkan kita mau mempelajarinya.

<p>Dalam pengembangan aplikasi yang dilakukan, kemudahan apa yang anda dapatkan dari adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap sistem yang ada tersebut?</p>	<p>Dengan adanya pengembangan aplikasi saya sangat merasa lebih mendapat kemudahan untuk menggunakan aplikasi itu. Apalagi kan ini dilakukan secara online, jadi bisa dilakukan dimana aja, ga usah ribet-ribet lagi datang ke kantor pajak, sekarang kan tinggal buka aplikasi, klik-klik aja, beres. Mudah sekali. Jadi proses pelaporan SPT lembaga yang saya lakukan jadi lebih mudah dan bisa dilakukan dimana saja, seperti di kantor.</p>
<p>Apakah infrastruktur jaringan dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang disediakan sudah cukup baik?</p>	<p>Kalau mengenai infrastruktur jaringan yang tersedia dapat dikatakan masih kurang baik. Karena jaringan merupakan hal yang sangat rentan sekali mengalami gangguan, jadi terkadang terjadi permasalahan yang dapat mempersulit wajib pajak.</p>
<p>Apakah ada sosialisasi yang dilakukan dan diberikan oleh lembaga perpajakan mengenai adanya sistem aplikasi ini?</p>	<p>Sosialisasi memang pernah ada dan dilakukan di instansi ini, tapi itu dulu, sudah lama sekali. Dan sampai sekarang belum pernah ada lagi sosialisasi yang dilakukan mengenai perpajakan ini disini. Sosialisasi yang dilakukan di media massa pun jarang sekali. Paling kalau ingin memperoleh informasi yaitu dengan kita datang langsung ke kantor pajak.</p>
<p>Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapatkan mengenai layanan perpajakan ini?</p>	<p>Memang untuk dapat mengakses sistem tersebut pada awalnya saya mengalami kesulitan, namun setelah saya mencari tau dan mencari berbagai informasi mengenai hal tersebut, saya rasa sudah cukup mudah untuk dilakukan. Memang kembali pada diri kitanya sendiri, walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan tapi kalau Wajib Pajaknya tidak mau tau dan tidak berusaha mencari tau, percuma saja, pasti yang ada sulit dan sulit saja yang didapat, apalagi kalau WP-nya gaptek, pasti deh yang ada malah pusing sehingga selalu mengalami kesulitan.</p>
<p>Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang anda alami selama ini?</p>	<p>Ya saya sangat merasa terbantu dengan adanya layanan ini. Selain dapat mempermudah dan mengurangi kesulitan yang sering dihadapi, hal ini juga dapat mengurangi/mempersingkat waktu yang digunakan untuk melakukan pelaporan SPT yang dilakukan. Karena pelaporannya dilakukan secara <i>online</i>, jadi kita bisa melakukannya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pajak.</p>
<p>Apa harapan anda dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan perpajakan secara elektronik <i>online</i> ini?</p>	<p>Harapannya yaitu semoga kedepannya pihak pajak dapat lebih meningkatkan lagi pelayanannya dan lebih mengerti apa yang menjadi kebutuhan masyarakat/WP, terutama dengan terobosan-terobosannya yang baru kedepannya yang dapat mempermudah wajib pajak didalam melakukan berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan.</p>

## Matriks Wawancara Lapangan Sebelum Reduksi Data

### M. Identitas Informan

- Kode Informan : I<sub>13</sub>
- Nama : Yani Sri Wahyuni, SH
- Jabatan : Masyarakat/WP/ Direktur CV. Nur Gifri
- Usia : 30 Tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan

Pertanyaan	Jawaban
Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan sistem secara <i>online</i> dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem <i>e-Registartion</i> , <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i> ? Apakah sudah pernah menggunakannya?	Saya sudah mengetahui mengenai adanya layanan ini dan saya juga sudah pernah menggunakannya. Karena memang sistem pelayanan tersebut yang sekarang-sekarang ini sering saya gunakan untuk menyampaikan SPT bulanan dari usaha yang saya miliki. Memang setiap bulan saya selalu menyampaikan SPT bulanan dengan sistem layanan ini, karena memang saya rasa dengan menggunakan sistem ini dapat mempermudah saya selaku wajib pajak yang harus melaksanakan kewajiban pajaknya dibandingkan dengan cara manual yang justru mempersulit saya dalam melakukannya. Karena dengan cara manual banyak waktu yang tersita, karena saya harus datang ke kantor pajak dan melakukan penyampaian SPT dengan cara manual yang membutuhkan waktu cukup lama.
Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut, terutama penyampaian SPT yang dilakukan?	Kemudahannya adalah proses penyampaian SPT yang dilakukan dapat lebih cepat dan lebih mudah untuk dilakukan, karena sistem ini menggunakan sistem <i>online</i> yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja kita inginkan. Sehingga dengan menggunakan sistem ini saya rasa lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan cara manual.
Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem secara <i>online</i> dibandingkan dengan cara manual, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi yang anda lakukan?	Yang jelas lebih mudah dengan menggunakan sistem ini dibandingkan cara manual. Karena kan SPT yang kita laporkan jumlahnya tidak sedikit, jadi kalau menggunakan sistem ini kan sudah tersedia form pengisiannya, jadi kita tinggal <i>klik</i> saja, tidak usah nulis-nulis lagi, jadi lebih cepat. Dari pada menggunakan cara manual yang prosesnya harus nulis dulu dalam pengisian formulirnya dan penginputannya pun harus di- <i>scan</i> terlebih dahulu secara manual yang membutuhkan waktu lama.
Apakah hambatan dan kesulitan yang anda peroleh dalam pelaksanaan penggunaan sistem tersebut dalam kegiatan perpajakan yang anda lakukan, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi?	Hambatannya yaa paling masalah jaringan yang eror. Kalau engga yaa paling rebutan jaringan ketika penyampaian SPT, apalagi pada waktu-waktu penyampaian SPT, pasti banyak banget yang menggunakan aplikasi ini, jadi akses yang didapat pun jadi sulit karena banyaknya yang menggunakan aplikasi itu.
Bagaimanakah menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang tersedia? Apakah sudah baik atau belum?	Kualitas programnya sudah bagus, bahkan mudah untuk digunakan dan mudah dimengerti. Sehingga kita dapat mudah menggunakannya dengan baik.

Apakah infrastruktur jaringan dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang disediakan sudah cukup baik?	Infrastruktur jaringan memang terkadang mengalami gangguan, saya rasa hal itu saja yang menyebabkan infrastruktur jaringan yang ada belum tersedia dengan baik.
Apakah ada sosialisasi yang dilakukan dan diberikan oleh lembaga perpajakan mengenai adanya sistem aplikasi ini?	Sosialisasi masih sangat jarang dilakukan, bahkan saya mencari di media massa pun jarang ada.
Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapatkan mengenai layanan perpajakan ini?	Akses untuk dapat mengakses layanan ini saya rasa sangat mudah, asalkan sedang tidak dalam kondisi gangguan jaringan. Yang penting kita mau mencoba dan mencari tau kalau memang kita mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Memang awalnya sulit untuk dapat mengakses, tapi setelah tau pasti deh mudah untuk mengaksesnya.
Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang anda alami selama ini?	Yaa, sangat jelas lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan cara manual yang sangat ribet untuk melakukannya.
Apa harapan anda dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan perpajakan secara elektronik <i>online</i> ini?	Harapannya adalah agar pihak kantor pajak lebih mengembangkan lagi aplikasi sistem-sistem yang ada agar dapat lebih mudah lagi digunakan. Selain itu juga diharapkan pihak kantor pajak dapat lebih cepat memperbaiki berbagai gangguan atau kendala-kendala yang terjadi yang selama ini sering dialami oleh wajib pajak khususnya.



## Matriks Hasil Wawancara Sesudah Reduksi Data

### A. Content Development (Pengembangan Aplikasi)

Q I	<b>Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem pelayanan yang ada?</b>
<i>I<sub>1</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi memang ada dan sudah dilakukan. Sejauh ini pengembangan yang ada sudah dilakukan dengan cukup baik.</i>
<i>I<sub>2</sub></i>	<i>Ada, pengembangan aplikasi yang dilakukan secara terpusat oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP).</i>
<i>I<sub>3</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi memang selalu dilakukan, khususnya untuk e-SPT maupun e-Filing dan sejauh ini saya rasa sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilakukan untuk dapat terus mengembangkan sistem aplikasi yang ada. Yang pasti pengembangan yang dilakukan itu untuk dapat lebih mempermudah wajib pajak maupun petugas pajak dalam menggunakan sistem tersebut.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi itu pasti dilakukan, karena memang itu penting. Dan mengenai bagaimana pengembangan yang sudah dilakukan, menurut saya pengembangan yang dilakukan sudah cukup baik, baik dalam pengembangan sistem, pengembangan kemudahan penggunaan aplikasi, fitur yang digunakan dan lain sebagainya.</i>
<i>I<sub>5</sub></i>	<i>Jika berbicara mengenai pengembangan aplikasi, memang pengembangan aplikasi yang ada sudah dilakukan, seperti pengembangan fitur sistem agar mudah digunakan, pengembangan program, dsb.</i>
<i>I<sub>7</sub></i>	<i>Kalau mengenai masalah pengembangan aplikasi baik terhadap sistem itu sendiri maupun untuk publikasiannya memang sudah dilakukan. Dan seperti yang kita ketahui, pengembangan aplikasi yang ada memang sudah cukup baik, itu dapat dilihat dengan sudah memadainya dan semakin mudahnya berbagai sistem layanan untuk dapat digunakan.</i>

Q I	<b>Siapakah yang melakukan pengembangan aplikasi terhadap sistem yang ada?</b>
<i>I<sub>1</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi pada berbagai sistem yang ada bukan kami di KPP yang melakukan, melainkan dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak Pusat secara langsung. Karena aplikasi tersebut bukan kami yang membuat atau menerbitkan, tetapi langsung pusat yang membuat program serta aplikasinya, sehingga yang melakukan pengembangan dan pembaharuan terhadap sistem aplikasi tersebut pun adalah Dirjen Pajak Pusat. Sehingga kami di KPP Pratama Serang hanya sebagai pengguna (user) yang menggunakan aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat.</i>

<i>I<sub>2</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi yang dilakukan secara terpusat oleh Kantor Pusat DJP.</i>
<i>I<sub>3</sub></i>	<i>Yang melakukan pengembangan aplikasi itu langsung oleh pusat, yaitu melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi), mereka adalah orang-orang yang ahli IT. Jadi pengembangan sistem dilakukan oleh bagian tersebut, 1 seluruh Indonesia, karena sistem tersebut berlaku nasional.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi dilakukan oleh pusat, Dirjen Pajak langsung yg melakukan pengembangan, baik itu untuk sistem e-Registration, e-Filing maupun sistem lainnya. Kami di KPP hanya sebagai pengguna aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada WP.</i>
<i>I<sub>5</sub></i>	<i>Pengembangan aplikasi dilakukan di pusat oleh Dirjen Pajak. Kami disini hanya sekedar melakukan penggunaan aplikasi, pengelolaan, melakukan pengupdate-an data untuk melakukan pelaksanaan pelayanan perpajakan terhadap WP.</i>

## **B. Competency Building (Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi)**

<b>Q</b> <b>I</b>	<b>Pelatihan dan pengembangan kompetensi apa sajakah yang telah dilakukan dan diberikan oleh KPP maupun Dirjen Pajak Pusat kepada para pegawai/operator yang menangani pengoperasian sistem ini?</b>
<i>I<sub>1</sub></i>	<i>Mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap operator sistem layanan memang sudah kami lakukan, apakah itu pelatihan untuk operator layanan, operator console (OC) dan lain sebagainya, baik yang dilakukan oleh KPP maupun oleh Pusat, sesuai dengan kebutuhan. Jadi kami tinggal mengintruksikan para pegawai/operator untuk dapat mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut.</i>
<i>I<sub>2</sub></i>	<i>Pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap pegawai memang ada dan bermacam-macam. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai biasanya dalam bentuk pendidikan dan pelatihan (Diklat), yang dilakukan jika ada panggilan, (tidak rutin).</i>
<i>I<sub>3</sub></i>	<i>Pelatihan terhadap pegawai pasti ada dan dilakukan. Namun pelatihan terhadap pegawai yang dilakukan, baik oleh KPP maupun DJP masih jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Mengenai adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal itu memang sudah dilakukan, baik pelatihan yang dilakukan oleh KPP Pratama sendiri, maupun yang diadakan oleh DJP Pusat, baik dalam bentuk Bimbingan Teknis (Bintek), Diklat Teknis Substantif (DTS) dsb. Namun dalam pelaksanaannya, pelatihan tersebut masih</i>

	<i>jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya, kadang 3 bulan sekali, tetapi bisa juga sampai satu tahun hanya sekali saja, bahkan terkadang dalam satu tahun tidak ada sama sekali.</i>
<i>I<sub>5</sub></i>	<i>Soal pelatihan yang diberikan kepada kami, baik yang diadakan oleh instansi maupun oleh pusat, pelatihan memang ada, namun dalam setahun pelatihan yang dilakukan biasanya cuma satu kali, bahkan ditahun ini saja sampai saat ini belum ada. Menurut saya pribadi, pelatihan yang diadakan oleh instansi maupun pusat dirasa masih kurang, terutama pelatihan terhadap OC, seharusnya pelatihan dilakukan 2 s/d 3 kali dalam setahun, biar kami punya pembekalan yang matang. Padahal OC kan bagian yang sangat penting, seharusnya pelatihan terhadap OC dapat lebih sering dilakukan.</i>
<i>I<sub>6</sub></i>	<i>Kegiatan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan untuk para pegawai memang ada, sudah dilakukan dan jenis pelatihannya pun banyak, namun untuk beberapa tahun belakangan ini memang kegiatan pelatihan yang dilakukan agak jarang, baik yang diadakan oleh KPP maupun DJP Pusat.</i>

<b>Q</b> <b>I</b>	<b>Kapan sajakah pelatihan dan pengembangan kompetensi dilakukan?</b>
<i>I<sub>1</sub></i>	<i>Jenis pelatihan yang diadakan memang cukup banyak, namun memang pelaksanaan pelatihan yang diadakan masih cukup jarang dilakukan, karena hal tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan saja. Sehingga kami mengadakan pelatihan tersebut menyesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan oleh para operator. Jadi jika memang dirasa perlu dilakukan yaa kami lakukan, tapi kalau tidak, yaa kami tidak lakukan.</i>
<i>I<sub>3</sub></i>	<i>Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Pengadaan pelatihan tersebut masih jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya, terkadang 3 bulan sekali, tetapi bisa juga sampai satu tahun hanya sekali saja, bahkan terkadang dalam satu tahun tidak ada sama sekali. Sehingga hal tersebut dirasa masih kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang kami perlukan sebagai operator sistem layanan.</i>
<i>I<sub>5</sub></i>	<i>Pelatihan memang ada, namun dalam setahun pelatihan yang dilakukan biasanya cuma satu kali, bahkan ditahun ini saja sampai saat ini belum ada. Seharusnya pelatihan dilakukan 2 s/d 3 kali dalam setahun biar kami punya pembekalan yang matang.</i>

I <sub>6</sub>	<i>Biasanya dalam kurun waktu satu tahun kami bisa melakukan atau mendapat undangan pelatihan untuk pegawai 2 sampai 3 kali, bahkan bisa lebih. Tapi untuk sekarang paling 1 sampai 2 kali saja, itupun jarang.</i>
----------------	---

### C. Connectivity (Ketersediaan Infrastruktur Komunikasi dan Informasi)

Q I	<b>Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada guna menunjang pelaksanaan e-Government di KPP Pratama Serang?</b>
I <sub>1</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih memadainya berbagai infrastruktur yang ada. Namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia ada saja yang mengalami masalah, gangguan dan kerusakan yang terjadi. Hal itu dikarenakan berbagai penggunaan yang dilakukan setiap harinya. Dan mengenai pengelolaan terhadap infrastruktur dan sarana prasarana yang ada di KPP Pratama Serang, pengelolaannya dilakukan oleh Sub Bagian Umum.</i>
I <sub>3</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur yang ada sudah cukup baik. karena dengan adanya sistem ini cara antrian di pelayanan lebih cepat dibandingkan dengan cara manual, jadi kita ga usah ngingit lagi. Karena dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, mulai dari infrastruktur, jaringan dan lain sebagainya kan sekarang sudah menggunakan sistem komputerisasi, jadi segalanya sudah mudah untuk dilakukan.</i>
I <sub>4</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur yang ada seperti komputer, printer/mesin pencetak yang sedang digunakan dalam pelayanan sebagian memang masih memiliki kondisi yang cukup baik dan cukup memadai untuk dapat digunakan dalam pelayanan, namun di lain sisi ada juga beberapa infrastruktur seperti komputer yang sudah mengalami kerusakan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa loket pelayanan yang ada. Kondisi komputer tersebut sudah rusak, namun seperti yang bisa kita lihat, komputer tersebut masih tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan yang dilakukan. Dari 11 loket yang ada, komputer yang masih hidup atau masih memiliki fungsi yang cukup baik hanya 8 komputer, dan sisanya rusak. Itupun dari 8 komputer yang kondisinya baik, 2 diantaranya itu adalah komputer yang khusus digunakan untuk pelayanan PBB.</i>
I <sub>5</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada disini memang dapat dikatakan masih cukup buruk. Karena seperti kita ketahui kondisi jaringan yang ada sering mengalami gangguan, sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses layanan yang ada. Karena memang jaringan yang ada itu masih terpusat, apalagi jaringan sistem aplikasi online ini, semuanya masih bersumber dari pusat dan digunakan oleh masyarakat di seluruh Indonesia, jadi jaringan yang ada jadi rebutan. Sehingga walaupun jaringan internet yang dimiliki oleh WP bagus tapi jaringan sistem aplikasinya jelek, tetap saja tidak bisa digunakan dan tidak dapat diakses.</i>
I <sub>6</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur sarana prasara yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang masih cukup memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam instansi.</i>

I <sub>8</sub>	<i>Ketersediaan infrastruktur sudah cukup baik untuk menunjang berbagai kebutuhan yang diperlukan, terutama untuk kegiatan pelayanan.</i>
I <sub>9</sub>	<i>Infrastruktur yang ada sudah cukup baik, namun ada beberapa hambatan kerusakan yang terjadi pada fasilitas yang ada tersebut. Sehingga apa yang dilakukan menjadi terhambat. Seperti ada bagian tertentu yang terkadang tidak dapat terbuka sistemnya, tidak tau karena sistemnya yang sedang gangguan atau karena memang ada permasalahan yang terjadi pada sistem sehingga tidak dapat diakses dan digunakan.</i>
I <sub>10</sub>	<i>Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada seharusnya dapat diperbaharui lagi agar dapat lebih menunjang berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.</i>
I <sub>11</sub>	<i>Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada dan mengalami kerusakan seharusnya dapat sesegera mungkin dilakukan perbaikan, hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat melalui sistem ini menjadi tidak terganggu.</i>
I <sub>12</sub>	<i>Kalau mengenai infrastruktur jaringan yang tersedia dapat dikatakan masih kurang baik. Karena jaringan merupakan hal yang sangat rentan sekali mengalami gangguan, jadi terkadang terjadi permasalahan yang dapat mempersulit wajib pajak.</i>
I <sub>13</sub>	<i>Infrastruktur jaringan memang terkadang mengalami gangguan, saya rasa hal itu saja yang menyebabkan infrastruktur jaringan yang ada belum tersedia dengan baik.</i>

Q I	<b>Bagaimanakah kondisi infrastruktur yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang?</b>
I <sub>1</sub>	<i>Dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia ada saja yang mengalami masalah, gangguan dan kerusakan yang terjadi. Hal itu dikarenakan berbagai penggunaan yang dilakukan setiap harinya.</i>
I <sub>4</sub>	<i>Infrastruktur yang ada seperti komputer, printer/mesin pencetak yang sedang digunakan dalam pelayanan sebagian memang masih memiliki kondisi yang cukup baik dan cukup memadai untuk dapat digunakan, namun di lain sisi ada juga beberapa infrastruktur seperti komputer yang sudah mengalami kerusakan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa loket pelayanan yang ada. Kondisi komputer tersebut sudah rusak, namun seperti yang bisa kita lihat, komputer tersebut masih tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan yang dilakukan.</i>
I <sub>5</sub>	<i>Kondisi infrastruktur jaringan yang ada disini memang dapat dikatakan masih cukup buruk. Karena seperti kita ketahui kondisi jaringan yang ada sering mengalami gangguan, sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses layanan yang ada.</i>
I <sub>6</sub>	<i>Sebagian besar kondisi infrastruktur yang dimiliki masih memiliki kondisi yang baik, namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia dan dimiliki pasti ada saja yang mengalami kerusakan, salah satunya yaa seperti yang terjadi di TPT. Hal itu wajar karena infrastruktur yang ada selalu digunakan setiap harinya.</i>
I <sub>10</sub>	<i>Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada seharusnya dapat diperbaharui lagi agar dapat lebih menunjang berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan</i>

	<i>kepada masyarakat.</i>
<i>I<sub>11</sub></i>	<i>Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada dan mengalami kerusakan seharusnya dapat sesegera mungkin dilakukan perbaikan.</i>
<i>I<sub>13</sub></i>	<i>Kondisi infrastruktur jaringan memang terkadang mengalami gangguan, saya rasa hal itu saja yang menyebabkan infrastruktur jaringan yang ada belum tersedia dengan baik.</i>

<b>Q I</b>	<b>Apakah langkah atau tindakan yang dilakukan jika terjadi adanya kerusakan pada infrastruktur yang ada?</b>
<i>I<sub>1</sub></i>	<i>Mengenai adanya kondisi infrastruktur pendukung layanan yang sudah kurang memadai/rusak dan sering mengalami permasalahan, hal itu memang terkadang kami alami, oleh karena itu kami pun selalu melakukan konfirmasi dan koordinasi dengan pihak Bagian Umum dalam menanggulangi atau mengatasi permasalahan tersebut. Mengenai kondisi infrastruktur yang ada, terutama komputer yang sudah memiliki kondisi yang sudah tidak optimal dan sudah memiliki umur cukup tua, kami selalu mengajukan adanya pergantian untuk dapat mengganti komputer dan perangkat lainnya yang sudah kurang memadai tersebut dengan yang baru.</i>
<i>I<sub>2</sub></i>	<i>Jika terjadi masalah seputar aplikasi atau dukungan teknis komputer, setiap pegawai akan melaporkan ke OC. Jika OC tidak bisa menangani, maka masalah tersebut akan ditanyakan ke kantor pusat via lasis. Setelah masalah dikirim maka tim lasis yang akan mengatasi.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Untuk menangani kendala/masalah yang terjadi, seperti masalah jaringan, untuk menanganinya kami melakukan koordinasi atau pelaporan kepada pihak atau orang yang khusus menangani masalah tersebut, yaitu Operator Console (OC) untuk dapat dilakukan perbaikan terhadap permasalahan tersebut.</i>
<i>I<sub>5</sub></i>	<i>Melakukan perbaikan terlebih dulu terhadap sistem, jika memang bisa, yaa saya lakukan perbaikan sendiri dulu, namun jika permasalahan yang terjadi cukup besar dan kompleks, maka saya melakukan koordinasi kepada pihak pusat untuk dapat menangani perbaikan masalah tsb, terutama permasalahan yg terjadi pada sistem jaringan melalui aplikasi LASIS (Layanan Sistem).</i>
<i>I<sub>6</sub></i>	<i>Jika terjadi kerusakan terhadap infrastruktur yang ada, terutama seperti komputer, printer, alat/mesin pencetak dan sebagainya, dalam hal tersebut antisipasi dan langkah yang kami ambil biasanya adalah dengan melakukan pemberian pinjaman alat/infrastruktur cadangan yang ada kepada bagian yang membutuhkan tersebut. Karena jika berbicara penggantian dengan yang baru, hal tersebut harus melalui prosedur yang cukup ribet bahkan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyediaannya, karena kami harus melakukan pengajuan terlebih dahulu.</i>
<i>I<sub>6</sub></i>	<i>Jika terjadi adanya kerusakan seperti itu yaa kami lihat dulu kondisi perangkat yang ada, kalau memang masih bisa digunakan dan dilakukan perbaikan, yaa dilakukan dulu. Kecuali kalau memang sudah benar-benar tidak bisa dipakai, dilakukan perbaikan pun tidak bisa, baru proses pergantian kami lakukan dengan mengajukan</i>

	<i>pengadaan barang/perangkat ke pusat.</i>
--	---

#### D. Cyber Laws (Kerangka dan Perangkat Hukum)

Q I	<b>Apakah dasar hukum/aturan yang mendasari penerapan e-Government pada berbagai sistem yang ada, seperti sistem e-Registration, e-SPT dan e-Filling di KPP Pratama Serang?</b>
I <sub>1</sub>	<i>Pelaksanaan penerapan e-Government di DJP khususnya mengacu pada adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dalam penyelenggaraan pemerintahan.</i>
I <sub>2</sub>	<i>Jika pada sistem pengolahan data dan informasi, dasar hukum atau aturan yang mendasarinya adalah PMK Nomor 62/PMK.01/2009 dan PMK Nomor 184/PMK.01/2010.</i>
I <sub>3</sub>	<i>Mengenai dasar hukum/aturannya mengenai berbagai sistem ini yaitu e-SPT dan e-Filling dasar aturannya (terlampir).</i>
I <sub>7</sub>	<i>Untuk sistem e-Registration sendiri, sistem ini mulai diberlakukan setelah keluarnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan sistem e-Registration. Dan diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.</i>

#### E. Citizen Interfaces (Pengadaan SDM dan Pengembangan Kanal Akses)

Q I	<b>Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan?</b>
I <sub>1</sub>	<i>Pengadaan SDM setiap tahunnya dilakukan oleh Kementerian Keuangan, namun dilain sisi kami juga melihat kondisi SDM yang ada, jika memang dengan kondisi SDM yang ada masih kekurangan dan membutuhkan SDM baru, maka kami pun berkoordinasi dengan Sub Bagian Umum untuk dapat mengalokasikan pada bagian kami, dari SDM yang sudah ada dan kemudian dilakukan rolling ke bagian kami.</i>
I <sub>3</sub>	<i>Pengadaan SDM yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang, SDM yang adapun dapat dikatakan kurang. Karena seperti yang kita ketahui, pengadaan SDM yang dilakukan itu memang ada, namun jumlah SDM/pegawainya itu jumlahnya sangat sedikit dan terbatas.</i>
I <sub>5</sub>	<i>Pengadaan atau pergantian pegawai sebagai seorang OC biasanya dilakukan dalam kurun waktu 3 tahun sekali, namun itu juga dilihat dari situasi dan kondisi yang ada, jika OC yang ada perlu ditambah atau diganti, maka pengadaan/perekrutan pegawai</i>

	<i>sebagai OC dilakukan.</i>
<i>I<sub>6</sub></i>	<i>Mengenai pengadaan SDM, terutama SDM yang khusus pada bagian pelayanan perpajakan, pengadaan yang dilakukan memang ada, biasanya ada pengalokasian dari pusat maupun perekrutan dari instansi lain, seperti mutasi.</i>
<i>I<sub>8</sub></i>	<i>Pengadaan SDM dilakukan oleh pusat, jadi kami disini hanya tinggal menampung saja pegawai yang dikirimkan oleh pusat dan melakukan proses penempatan untuk pegawai tersebut. Itu biasanya dilakukan setiap tahun, ... selalu seperti itu, rutin diadakan.</i>

<b>Q</b> <b>I</b>	<b>Bagaimana pengembangan kanal akses yang dilakukan?</b>
<i>I<sub>3</sub></i>	<i>Akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini itu sangat mudah dilakukan, sudah banyak berbagai pemberitahuan, penjelasan aplikasi, tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya, baik di internet, website pajak, dan masih banyak lagi. Buktinya saja masyarakat sekarang sudah pada tau mengenai sistem aplikasi ini, berarti masyarakat kan sudah mudah memperoleh akses informasi untuk dapat mengakses hal ini. Mungkin masyarakat yang mengalami kesulitan itu karena mereka tidak mengetahui dan enggan mencari tau serta tidak memiliki rasa ingin tau yang tinggi, sehingga mereka cenderung kesulitan.</i>
<i>I<sub>4</sub></i>	<i>Sebenarnya akses yang ada tersebut sangat mudah untuk diperoleh, karena banyak sekali cara yang dapat dilakukan oleh WP untuk dapat mengakses berbagai informasi mengenai berbagai layanan tersebut, baik yang ada di website kita, maupun yang ada di situs-situs internet. Jadi saya rasa akses yang dapat masyarakat peroleh sangat mudah sekali dilakukan dan didapatkan, asalkan masyarakat mau mencari tau dan memiliki rasa ingin tau.</i>
<i>I<sub>9</sub></i>	<i>Pengembangan kanal akses yang dilakukan memang sudah dilakukan dan berjalan dengan cukup baik, namun pengembangan yang dilakukan tersebut saya rasa belum maksimal. Itu dikarenakan masih banyak media atau akses yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang ingin saya peroleh justru masih sering mengalami gangguan, eror dan lain sebagainya. Sehingga saya masih merasa memperoleh kesulitan untuk dapat memperoleh akses dalam mencari informasi yang saya butuhkan.</i>
<i>I<sub>10</sub></i>	<i>Ya merasakan, namun walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan, tapi tetap saja terkadang saya masih mengalami kesulitan untuk dapat mengakses berbagai informasi maupun sistem pelayanan perpajakan yang disediakan.</i>
<i>I<sub>11</sub></i>	<i>Yaa, dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan memang saya dapat lebih memperoleh kemudahan untuk dapat mengakses berbagai sistem pelayanan yang ada, namun terkadang akses yang ada tersebut pun suka mengalami gangguan, dan saya justru memperoleh kesulitan lagi untuk mengaksesnya. Sehingga saya rasa pengembangan yang dilakukan belum maksimal.</i>



I <sub>12</sub>	<i>Memang untuk dapat mengakses sistem tersebut pada awalnya saya mengalami kesulitan, namun setelah saya mencari tau dan mencari berbagai informasi mengenai hal tersebut, saya rasa sudah cukup mudah untuk dilakukan. Memang kembali pada diri kitanya sendiri, walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan tapi kalau Wajib Pajaknya tidak mau tau dan tidak berusaha mencari tau, percuma saja, pasti yang ada sulit dan sulit saja yang didapat, apalagi kalau WP-nya gaptek, pasti deh yang ada malah pusing sehingga selalu mengalami kesulitan.</i>
I <sub>13</sub>	<i>Akses untuk dapat mengakses layanan ini saya rasa sangat mudah, yang penting kita mau mencoba dan mencari tau kalau memang kita mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Memang awalnya sulit untuk dapat mengakses dan menggunakannya, tapi setelah tau pasti deh mudah untuk mengaksesnya.</i>

#### **F. Capital (Pola Permodalan)**

<b>Q</b> <b>I</b>	<b>Berasal dari manakah biaya/anggaran yang digunakan dalam melakukan pelaksanaan dan pengelolaan terhadap sistem pelayanan secara elektronik tersebut?</b>
I <sub>1</sub>	<i>Anggaran modal atau biaya yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut semuanya berasal dari anggaran pusat, yaitu APBN. Namun anggaran yang ada dan dialokasikan untuk KPP Pratama Serang itu hanya digunakan untuk pengelolaan dan pemeliharaan saja, seperti pengelolaan, pemeliharaan infrastruktur, perbaikan-perbaikan dan lain sebagainya.</i>
I <sub>2</sub>	<i>Anggaran/biaya yang digunakan dalam pelaksanaan dan pengelolaan terhadap sistem pelayanan tersebut berasal dari anggaran Kantor Pusat DJP.</i>
I <sub>3</sub>	<i>Anggaran yang digunakan untuk penerapan sistem aplikasi ini berasal dari pusat, yaitu dari APBN. Baik anggaran untuk pengembangan aplikasi, pengelolaan maupun pemeliharaannya.</i>
I <sub>6</sub>	<i>Anggaran dialokasikan untuk pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur yang dimiliki KPP Pratama Serang berasal dari pusat yaitu dari APBN. Sedangkan untuk pengembangan jaringan, sistem aplikasi dan lain sebagainya, itu juga pusat yang menyediakan dan mengalokasikan anggarannya secara khusus yang hanya berasal dari anggaran pusat/APBN.</i>
I <sub>7</sub>	<i>Jika mengenai masalah permodalan/anggaran yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, anggaran/biaya untuk hal tersebut sudah ditanggung oleh pusat, yang berasal dari APBN.</i>
I <sub>8</sub>	<i>Anggaran yang digunakan disini memang semuanya berasal dari APBN yang dialokasikan oleh pusat ke setiap kantor pajak, termasuk kita disini di KPP Pratama Serang. Anggaran yang ada tersebut dialokasikan untuk menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan, baik untuk pengelolaan, pemeliharaan dan lain sebagainya.</i>

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satriyono Sejati  
Pekerjaan/Jabatan : Kasir pelayanan  
Usia/Umur : 42  
Pendidikan : S2  
Jenis Kelamin : Laki Laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama** : Maulana Ariyanto  
**NIM** : 6661102026  
**Prodi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Pertanyaan : Sejak kapan pelaksanaan penerapan *e-Government* mulai dilakukan di KPP Pratama Serang? dan apa aturan yang hukum/perangkat hukum yang mengaturnya?

“Pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang sudah lama dilakukan, namun saya kurang mengetahui tepatnya sejak kapan, karena penggunaan media elektronik dalam berbagai kegiatan pelayanan perpajakan sudah cukup lama dilakukan.

Semenjak adanya kebijakan pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak serta seiring dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang penerapan *e-Government* pada instansi pemerintah. Namun jika dilihat dari keefektifan penerapannya, sistem elektronik secara *online* ini sudah benar-benar efektif dilaksanakan pada tahun 2005.”

1. Pertanyaan : Apakah dasar hukum/aturan yang mendasari penerapan *e-Government* pada berbagai sistem, seperti sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling* di KPP Pratama Serang?

“(Terlampir)”

2. Pertanyaan: Bagaimana kesiapan KPP Pratama Serang terutama bagian/seksi pelayanan dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* baik secara teknis maupun non teknis?

“KPP Pratama Serang, terutama pada bagian seksi pelayanan sudah siap dalam melaksanakan penerapan *e-Government* dalam berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak baik secara teknis maupun non teknis. Dari segi pegawai, perangkat atau sarana prasarana maupun infrastruktur.”

3. Pertanyaan : Pengembangan aplikasi apakah yang sejauh ini telah dilakukan terhadap sistem yang ada?

“Pengembangan aplikasi memang ada dan sudah dilakukan. Sejauh ini pengembangan yang ada sudah dilakukan dengan cukup baik. Namun memang pengembangan aplikasi pada berbagai sistem yang ada bukan kami di KPP yang melakukan, melainkan dilakukan oleh pihak Dirjen Pajak Pusat secara langsung. Karena aplikasi tersebut bukan kami yang membuat atau menerbitkan, tetapi langsung pusat yang membuat program serta aplikasinya, sehingga yang melakukan pengembangan dan pembaharuan terhadap sistem aplikasi tersebut pun adalah Dirjen Pajak Pusat. Aplikasi yang diterbitkan atau dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dan diterapkan pada seluruh instansi pajak secara nasional. Sehingga kami di KPP Pratama Serang hanya sebagai pengguna (*user*) yang menggunakan aplikasi tersebut dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat.”

4. Pertanyaan: Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah KPP Pratama lakukan kepada masyarakat untuk memperkenalkan berbagai sistem pelayanan perpajakan secara elektronik tersebut?

“Sosialisasi kepada masyarakat atau wajib pajak dilakukan dengan berbagai cara, baik sosialisasi dalam bentuk gambar/spanduk/baliho, melalui *website* KPP/Dirjen Pajak, media internet, maupun sosialisasi langsung kepada masyarakat, instansi pemerintah, seminar perpajakan dsb.”

5. Pertanyaan: Berapakah orang yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?

“Sebenarnya tidak ada jumlah pasti orang/pegawai yang dibutuhkan untuk mengoperasikan berbagai sistem ini, karena dalam pengoperasian sistem ini dilakukan secara bergantian oleh beberapa pegawai yang sudah memiliki ID yang dapat digunakan sebagai tanda bahwa orang/pegawai tersebut sudah memiliki izin untuk dapat mengoperasikan sistem tersebut. Namun jika dilihat dari jumlah loket yang ada, jumlah operator yang dibutuhkan adalah 8 orang operator.”

6. Pertanyaan: Kapankah pengadaan SDM dilakukan di KPP Pratama Serang?

“Pengadaan SDM setiap tahunnya dilakukan oleh Kementerian Keuangan, namun dilain sisi kami juga melihat kondisi SDM yang ada, jika memang dengan kondisi SDM yang ada masih kekurangan dan membutuhkan SDM baru, maka kami pun berkoordinasi dengan Sub Bagian Umum untuk dapat mengalokasikan pada bagian kami, dari SDM yang sudah ada dan kemudian dilakukan rolling ke bagian kami.”

7. Pertanyaan: Apakah jumlah SDM yang ada sudah memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan pengoperasian berbagai sistem ini?

“Jika dilihat dari jumlah, operator yang ada dapat dikatakan masih sangat kurang dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada. Karena jumlah wajib pajak sangat banyak dan selalu meningkat setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan jumlah operator yang ada belum dapat sepenuhnya mencukupi kebutuhan yang diperlukan.”

8. Pertanyaan: Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada di KPP Pratama Serang? Siapakah yang melakukan pengelolaan?

“Ketersediaan infrastruktur yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan masih memadainya berbagai infrastruktur yang ada. Namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia ada saja yang mengalami masalah, gangguan dan kerusakan yang terjadi. Hal itu dikarenakan berbagai penggunaan yang dilakukan setiap harinya. Dan mengenai pengelolaan terhadap infrastruktur dan sarana

prasarana yang ada di KPP Pratama Serang, pengelolaannya dilakukan oleh Sub Bagian Umum.”

9. Pertanyaan: Apakah langkah/tindakan yang dilakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi mengenai kondisi infrastruktur yang sudah tidak memadai tersebut?

“Mengenai adanya kondisi infrastruktur pendukung layanan yang sudah kurang memadai dan sering mengalami permasalahan, hal itu memang terkadang kami alami, oleh karena itu kami pun selalu melakukan konfirmasi dan koordinasi dengan pihak Bagian Umum dalam menanggulangi atau mengatasi permasalahan tersebut. Mengenai kondisi infrastruktur yang ada, terutama komputer yang sudah memiliki kondisi yang sudah tidak optimal dan sudah memiliki umur cukup tua, kami selalu mengajukan adanya pergantian untuk dapat mengganti komputer dan perangkat lainnya yang sudah kurang memadai tersebut dengan yang baru. Pergantian yang dilakukan idealnya adalah 2 kali dalam satu tahun dan dilakukan secara bertahap, tapi itu juga dilihat dari kondisi yang ada terlebih dahulu, jika memang harus diganti yaa diganti, tapi jika masih memungkinkan untuk digunakan, yaa digunakan dulu.”

10. Pertanyaan: Pelatihan dan pengembangan kompetensi apa sajakah yang telah dilakukan dan diberikan oleh KPP maupun Dirjen Pajak kepada para pegawai/operator yang khusus menangani sistem ini? kapan sajakah biasanya pelatihan tersebut dilakukan?

“Mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap operator sistem layanan memang sudah kami lakukan, apakah itu pelatihan untuk operator layanan, operator console (OC) dan sebagainya, baik yang diadakan oleh KPP maupun oleh Pusat, sesuai dengan kebutuhan Jadi kami tinggal mengintruksikan para pegawai/operator untuk dapat mengikuti pelatihan-pelatihan tersebut. Jenis pelatihan yang diadakan memang cukup banyak, namun memang pelaksanaan pelatihan yang diadakan masih cukup jarang dilakukan, karena hal tersebut dilakukan sesuai dengan kebutuhan.”

11. Pertanyaan: Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem dengan media elektronik pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling* dalam pelayanan yang dilakukan?

“Kendala yang sering dialami adalah ketika terjadinya gangguan pada sistem atau pada jaringan yang sedang digunakan. Terkadang sistem dan jaringan yang digunakan

mengalami eror dan koneksi internet yang tidak bagus, sehingga proses pelayanan yang dilakukan menjadi terganggu.”

12. Pertanyaan: Apakah upaya yang dilakukan dalam menangani hambatan/kendala yang terjadi tersebut?

“Mengenai permasalahan infrastruktur sistem dan jaringan yang terjadi dalam pelayanan perpajakan di KPP Pratama Serang, penanganannya sudah dilakukukan oleh pihak Operator Console (OC). OC adalah orang yang khusus menangani jika terjadi adanya permasalahan sistem atau jaringan secara keseluruhan di KPP Pratama Serang. KPP Pratama Serang memiliki 1 orang OC yang memiliki tugas dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi. Dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi tersebut OC berkoordinasi dengan berbagai pihak, baik di KPP maupun dengan pihak pusat dalam menangani dan memperbaiki berbagai permasalahan sistem atau jaringan yang terjadi. Jadi kami hanya tinggal berkoordinasi atau melapor ke OC jika terjadi adanya gangguan atau permasalahan yang terjadi.”

13. Pertanyaan: Sejauh manakah tingkat keberhasilan dan peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan sebelum dan sesudah menggunakan sistem secara elektronik tersebut, terutama pada sistem e-Registration, e-SPT dan e-Filling?

“Mengenai tingkat keberhasilan, pelaksanaan penerapan sistem ini dapat dikatakan cukup berhasil, karena kini masyarakat dapat menggunakan media elektronik dalam melakukan kegiatan perpajakannya, sehingga pendaftaran NPWP dan pelaporan SPT menjadi lebih mudah dilakukan dan mempersingkat waktu. Namun mengenai peningkatan jumlah wajib pajak yang ada, kami belum mengetahui apakah peningkatan yang terjadi karena adanya sistem baru yang diterapkan atau bukan. Karena hal tersebut perlu dikaji terlebih dahulu.”

14. Pertanyaan: Berasal dari manakah biaya/anggaran yang digunakan dalam melakukan pelaksanaan dan pengelolaan terhadap sistem pelayanan secara elektronik *online* tersebut?

“Anggaran modal atau biaya yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut semuanya berasal dari anggaran pusat, yaitu APBN. Namun anggaran yang ada dan dialokasikan untuk KPP Pratama Serang itu hanya digunakan untuk pengelolaan dan pemeliharaan

saja, seperti pengelolaan, pemeliharaan infrastruktur, perbaikan-perbaikan dan lain sebagainya. Dan sejauh ini pola permodalan yang dilakukan dan disusun oleh pusat dapat dikatakan sudah cukup baik, karena berbagai pembiayaan yang dibutuhkan, terutama di KPP Pratama Serang sejauh ini sudah dapat terpenuhi dengan baik. Pengelolaan anggaran tersebut dikelola oleh Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang, kami di Seksi Pelayanan tidak menangani untuk masalah anggaran tersebut.”



Lokasi wawancara : Ruang Kasi pelayanan.

Hari/Tanggal/Waktu : Rabu / 1 Oktober 2014 / 09 : 50

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IPAH ATIAH  
Pekerjaan/Jabatan : Kasi PDI  
Usia/Umur : 50 th .  
Pendidikan : S.1 .  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan ~~sebagaimana~~ untuk bahan penelitian.

### Pertanyaan:

1. Apakah dasar hukum yang mendasari penggunaan penerapan sistem elektronik (*e-Government*) dalam sistem pengolahan data dan informasi? Apakah ada aturannya?

.....  
terlampir.....

2. Apa sajakah tugas utama yang dilakukan oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) dalam menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?



Terlampir

3. Bagaimanakah kesiapan pegawai, terutama di Seksi PDI sendiri dalam melaksanakan berbagai tugas/pekerjaan pengolahan data dan informasi yang dilakukan?

Terlampir

4. Berapakah jumlah SDM yang ada di Seksi Pengolahan Data dan Informasi ini? apakah jumlah pegawai yang ada sudah dapat mencukupi? Jika belum, berapa jumlah idealnya?

Terlampir

5. Bagaimanakah kualitas SDM yang dimiliki oleh Seksi Pengolahan Data dan Informasi?

Terlampir

6. Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai yang dilakukan? setiap berapa bulan sekali pelatihan dan pengembangan kompetensi dilakukan?

Terlampir

7. Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan untuk sistem pengolahan data dan informasi? Siapakah yang melakukan?

Terlampir

8. Apakah kendala yang sering dialami dalam pengolahan data dan informasi yang dilakukan?

Terlampir

9. Bagaimana dan apakah upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala/permasalahan yang terjadi tersebut?

Terlampir

10. Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap sistem aplikasi pengolahan data dan informasi yang digunakan?

Terlampir.

**Jawaban Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak selaku *Account Representative* KPP  
Pratama Serang:**

1. Mulai diberlakukannya berbagai sistem ini adalah untuk PPN mulai diberlakukan pada pertengahan tahun 2013, dan untuk PPh 21 pada Januari 2014. Dan mengenai dasar hukum/aturan mengenai sistem *e-SPT* dan *e-Filing* dasar aturannya (terlampir).
2. Berbicara mengenai ketertarikan masyarakat, sebenarnya bukan ketertarikan, tapi keterpaksaan. Karena memang masyarakat/WP dituntut, dipaksa dan wajib untuk mengetahui hal ini. Dan untuk masalah itu sejauh ini untuk tingkat pelaporan masih cukup baik mengenai ketertarikan wajib pajaknya. Dan mengenai akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini itu sangat mudah dilakukan, sudah banyak berbagai pemberitahuan, penjelasan aplikasi, tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya, baik di internet, website pajak, dan masih banyak lagi. Buktinya saja masyarakat sekarang sudah pada tau mengenai sistem aplikasi ini, berarti masyarakat kan sudah mudah memperoleh akses informasi untuk dapat mengakses hal ini. Mungkin masyarakat yang mengalami kesulitan itu karena mereka tidak mengetahui dan enggan mencari tau, sehingga mereka kesulitan. Itu biasanya karena faktor kebiasaan yang mereka miliki, jadi karena udah biasa dengan manual, jadi taunya cuma cara manual saja. Jadi ketika mereka ingin mengetahui mengenai hal ini, mereka justru memperoleh kesulitan dan kebingungan.
3. Pasti ada sosialisasi yang dilakukan, dan biasanya sosialisasi yang dilakukan dan diadakan itu dalam bentuk seminar, dengan mengundang para wajib pajak, baik WP/OP maupun WP/Badan, masyarakat umum dan lain sebagainya, namun memang sosialisasi yang dilakukan jarang dan cuma sedikit. Paling yang sering dilakukan itu adalah himbauan kepada wajib pajak, biasanya dilakukan ketika mereka melakukan konsultasi kepada kami dan biasanya hal ini secara langsung dilakukan setiap harinya, ketika wajib pajak sedang melakukan konsultasi perpajakan.
4. Sosialisasi yang dilakukan mengenai hal ini memang jarang dilakukan, masih sedikit dan belum terlalu sering. Karena sosialisasi biasanya diadakan hanya pada awal pemberlakuan sistem saja. Jadi tidak dapat diketahui dan diperkirakan secara jelas mengenai berapa bulan sekali atau berapa kali dalam setahun sosialisasi dilakukan.

5. Ketersediaan infrastruktur yang ada sudah cukup baik. karena dengan adanya sistem ini cara antrian di pelayanan lebih cepat dibandingkan dengan cara manual, jadi kita ga usah nginput lagi. Karena dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, mulai dari infrastruktur, jaringan dan lain sebagainya kan sekarang sudah menggunakan sistem komputerisasi, jadi segalanya sudah mudah untuk dilakukan.
6. Kendala yang sering dihadapi adalah adanya gangguan jaringan yang digunakan. Biasanya gangguan yang terjadi yaitu gangguan jaringan server dikantor pusat. Dan itupun jarang terjadi, itu terjadinya biasanya di kantor pusat bukan di KPP. Namun jika terjadi gangguan seperti itu biasanya server disana sudah dapat mengetahuinya, jadi untuk dapat menggunakannya lagi kita hanya mengunggu saja sampai sistem tersebut bisa kembali digunakan.
7. Ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik dan dapat menunjang berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan. Namun memang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada, jumlah SDM yang ada dapat dikatakan masih kurang.
8. Pengadaan SDM yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang, SDM yang adapun dapat dikatakan kurang. Karena seperti yang kita ketahui, pengadaan SDM yang dilakukan itu memang ada, namun jumlah SDM/pegawainya itu jumlahnya sangat sedikit dan terbatas, sedangkan yang membutuhkan itu banyak disetiap daerahnya. Jadi jelas saja untuk masalah yang satu ini disini kita masih kekurangan pegawai. Jika dibandingkan antara beban kerja yang begitu banyak dan jumlah pegawai yang ada, jelas saja tidak sesuai dan tidak seimbang.
9. Mengenai pelatihan yang dilakukan dapat dikatakan masih jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan.
10. Mengenai pelatihan yang dilakukan dapat dikatakan masih jarang. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya dan terkadang dilakukannya juga tidak menentu. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.
11. Pengembangan aplikasi memang selalu dilakukan, khususnya untuk *e-SPT* maupun *e-Filing* dan sejauh ini saya rasa sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilakukan untuk

dapat terus mengembangkan sistem aplikasi yang ada. Dan yang melakukan pengembangan aplikasi itu langsung oleh pusat, yaitu melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi), mereka adalah orang-orang yang ahli IT. Jadi pengembangan sistem dilakukan oleh bagian tersebut, 1 seluruh Indonesia, karena sistem tersebut berlaku nasional.

12. Anggaran biaya yang digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan dalam bidang perpajakan yang dilakukan, terutama dalam sistem pelayanan perpajakan yang ada itu anggarannya pusat yang membiayai keseluruhan, yaitu dari APBN. Sedangkan untuk di KPP Pratama, anggaran yang ada itu hanya digunakan untuk pengelolaan saja, seperti pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur.

Serang, 4-11-2014



Lokasi wawancara : Ruang Kasi PDI

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa/4-11-2014/15:35

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudi Prawira Amanah, S.E., Ak.  
Pekerjaan/Jabatan : Account Representative / PHS  
Usia/Umur : 33 Tahun  
Pendidikan : Pendidikan Profesi Akuntansi  
Jenis Kelamin : Laki - laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Sejak kapan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini diberlakukan? Dan apa dasar hukum/aturan yang mengatur mengenai penerapan berbagai sistem ini?  
.....
2. Bagaimanakah ketertarikan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan perpajakan dengan sistem *online* ini?

.....  
3. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat/wajib pajak? Dalam bentuk apakah sosialisasi yang dilakukan?

.....  
4. Setiap berapa bulan sekali sosialisasi dilakukan?

.....  
5. Bagaimana ketersediaan infrastruktur yang tersedia guna menunjang pelayanan tersebut? dan bagaimana kondisinya?

.....  
6. Apakah kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik *online* ini?

.....  
7. Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?

.....  
8. Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan?

.....  
9. Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?

.....  
10. Setiap berapa bulan sekali pelatihan terhadap pegawai dilakukan?

.....  
11. Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem pelayanan secara *online* dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling* ini? dan siapa yang melakukan?

.....  
12. Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara *online* tersebut?

.....

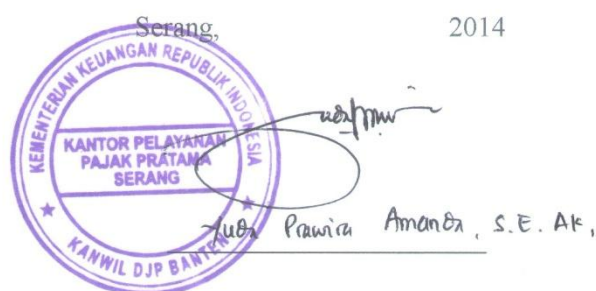
**Jawaban Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak selaku Account Representative KPP Pratama Serang:**

1. Mulai diberlakukannya berbagai sistem ini adalah untuk PPN mulai diberlakukan pada pertengahan tahun 2013, dan untuk PPh 21 pada Januari 2014. Dan mengenai dasar hukum/aturannya mengenai berbagai sistem ini yaitu *e-SPT* dan *e-Filling* dasar aturannya (terlampir).
2. Berbicara mengenai ketertarikan masyarakat, sebenarnya bukan ketertarikan, tapi keterpaksaan. Karena memang masyarakat/WP dituntut, dipaksa dan wajib untuk mengetahui hal ini. Dan untuk masalah itu sejauh ini untuk tingkat pelaporan masih cukup baik mengenai ketertarikan wajib pajak untuk dapat mengetahui mengenai sistem pelayanan perpajakan dengan sistem ini. Dan mengenai akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini itu sangat mudah dilakukan, sudah banyak berbagai pemberitahuan, penjelasan aplikasi, tata cara penggunaannya, dan lain sebagainya, baik di internet, website pajak, dan masih banyak lagi. Buktinya saja masyarakat sekarang sudah pada tau mengenai sistem aplikasi ini, berarti masyarakat kan sudah mudah memperoleh akses informasi untuk dapat mengakses hal ini. Mungkin masyarakat yang mengalami kesulitan itu karena mereka tidak mengetahui dan enggan mencari tau serta tidak memiliki rasa ingin tau yang tinggi, sehingga mereka cenderung kesulitan. Hal tersebut biasanya karena faktor kebiasaan yang mereka miliki, jadi karena udah biasa dengan manual, jadi taunya cuma cara manual saja. Jadi ketika mereka ingin mengetahui mengenai hal ini, mereka justru merasa kesulitan dan kebingungan.
3. Pasti ada sosialisasi yang dilakukan, dan biasanya sosialisasi yang dilakukan dan diadakan itu dalam bentuk seminar, dengan mengundang para wajib pajak, baik WP/OP maupun WP/Badan, masyarakat umum dan lain sebagainya, namun memang sosialisasi yang dilakukan jarang dan cuma sedikit. Paling yang sering dilakukan itu adalah himbauan kepada wajib pajak, biasanya dilakukan ketika mereka melakukan konsultasi kepada kami dan biasanya hal ini secara langsung dilakukan setiap harinya, ketika wajib pajak sedang melakukan konsultasi perpajakan.
4. Sosialisasi yang dilakukan mengenai hal ini memang jarang dilakukan, masih sedikit dan belum terlalu sering. Karena sosialisasi biasanya diadakan hanya pada awal pemberlakuan sistem saja. Jadi tidak dapat diketahui dan diperkirakan secara jelas mengenai berapa bulan sekali atau berapa kali dalam setahun sosialisasi dilakukan.

5. Ketersediaan infrastruktur yang ada sudah cukup baik. karena dengan adanya sistem ini cara antrian di pelayanan lebih cepat dibandingkan dengan cara manual, jadi kita ga usah nginput lagi. Karena dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, mulai dari infrastruktur, jaringan dan lain sebagainya kan sekarang sudah menggunakan sistem komputerisasi, jadi segalanya sudah mudah untuk dilakukan.
6. Kendala yang sering dihadapi adalah adanya gangguan jaringan yang digunakan. Biasanya gangguan yang terjadi yaitu gangguan jaringan server dikantor pusat. Dan itupun jarang terjadi, itu terjadinya biasanya di kantor pusat bukan di KPP. Namun jika terjadi gangguan seperti itu biasanya server disana sudah dapat mengetahuinya, jadi untuk dapat menggunakannya lagi kita hanya mengunggu saja sampai sistem tersebut bisa kembali digunakan.
7. Ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan sudah cukup baik dan dapat menunjang berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan. Namun memang jika dibandingkan dengan beban kerja yang ada, jumlah SDM yang ada dapat dikatakan tidak sesuai dan masih kurang.
8. Pengadaan SDM yang dilakukan dapat dikatakan masih sangat jarang, SDM yang adapun dapat dikatakan kurang. Karena seperti yang kita ketahui, pengadaan SDM yang dilakukan itu memang ada, namun jumlah SDM/pegawainya itu jumlahnya sangat sedikit dan terbatas, sedangkan yang membutuhkan itu banyak di setiap daerahnya. Jadi jelas saja untuk masalah yang satu ini disini kita masih kekurangan pegawai. Jika dibandingkan antara beban kerja yang begitu banyak dan jumlah pegawai yang ada, jelas saja tidak sesuai dan tidak seimbang.
9. Pelatihan terhadap pegawai pasti ada dan dilakukan. Namun pelatihan terhadap pegawai yang dilakukan, baik oleh KPP maupun DJP masih jarang. Biasanya pelatihan itu diadakan ketika ada aturan baru atau peluncuran sistem/aplikasi baru saja. Jadi kalau tidak ada, yaa pelatihan pun jarang dilakukan. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya karena memang masih jarang dilakukan. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.



10. Mengenai pelatihan yang dilakukan dapat dikatakan masih jarang. Namun lain lagi jika berbicara pengembangan kemampuan/kompetensi pegawai, memang hal itu juga tidak ada ketentuan pastinya dan terkadang dilakukannya juga tidak menentu. Namun sebenarnya hal tersebut diharuskan bagi pegawai, terutama pegawai pusat, pegawai itu minimal 3 (tiga) kali melakukan/mengikuti DTS (Diklat Teknis Substantif) dalam satu tahun, yang lebih mengutamakan mengenai kemampuan teknis. Dan untuk mengikutinya pun dilakukan penunjukan oleh pusat secara langsung terhadap pegawai.
11. Pengembangan aplikasi memang selalu dilakukan dan sejauh ini saya rasa sudah berjalan dengan baik. Hal itu dilakukan untuk dapat terus mengembangkan sistem aplikasi yang ada. Yang pasti pengembangan yang dilakukan itu untuk dapat lebih mempermudah wajib pajak maupun petugas pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dan yang melakukan pengembangan aplikasi itu langsung oleh pusat, yaitu melalui Direktorat TTKI (Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi), mereka adalah orang-orang yang ahli IT. Jadi pengembangan sistem dilakukan oleh bagian tersebut, 1 seluruh Indonesia, karena sistem tersebut berlaku nasional.
12. Anggaran yang digunakan untuk penerapan sistem aplikasi ini berasal dari pusat, yaitu dari APBN. Baik anggaran untuk pengembangan aplikasi, pengelolaan maupun pemeliharannya.



Lokasi wawancara : KPP Pratama Serang

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa / 28 Oktober 2014 / 11.15

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : THEODORO FERDIAN WINDY UTOMO  
Pekerjaan/Jabatan : PNS PUSAT/PELAKSANA  
Usia/Umur : 30 TAHUN  
Pendidikan : DIPLOMA/UNIVERSITAS  
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabilamana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Menurut anda selaku operator, apakah tujuan dilaksanakan kebijakan tentang penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang?  
.....
2. Bagaimana kesiapan anda selaku operator dalam melaksanakan penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan yang dilakukan, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?  
.....
3. Bagaimana proses ditunjuknya anda sebagai operator? Apakah ada kriteria khusus?  
.....

4. Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat? Pelatihan apa sajakah yang pernah diberikan kepada anda selaku operator?  
.....
5. Apakah ada pengadaan SDM yang dilakukan untuk bagian operator layanan?  
.....
6. Apakah sejauh ini dengan adanya penerapan *e-Government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan yang dilakukan, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?  
.....
7. Apakah setelah adanya pelayanan elektronik yang dilakukan secara *online* jumlah WP yang melakukan kewajiban perpajakannya semakin meningkat?  
.....
8. Pengembangan aplikasi apakah yang telah dilakukan terhadap sistem pelayanan melalui media elektronik secara *online* tersebut?  
.....
9. Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem layanan tersebut?  
.....
10. Bagaimana upaya anda untuk menangani kendala/masalah tersebut?  
.....
11. Sejauh manakah tingkat keberhasilan dan kemudahan akses yang didapat oleh penggunaan layanan ini jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya?  
.....
12. Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada guna menunjang pelaksanaan penerapan *e-Governement* di KPP Pratama Serang?  
.....
13. Apakah sarana prasarana yang dimiliki sudah mencukupi untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan berbagai sistem ini? serta bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada?  
.....

Lokasi Wawancara : Ruang Seksi Pelayanan

Hari/Tanggal/Waktu : Jumat /10 Oktober 2014 /10 :15

Serang,

2014



**Jawaban Bapak Theodoro Ferdian W.O selaku Operator Layanan KPP Pratama Serang:**

1. Tujuan dari dilaksanakannya kebijakan tersebut menurut saya adalah untuk mempermudah proses pelaksanaan kegiatan perpajakan yang dilakukan oleh masyarakat/wajib pajak, sehingga bisa dilakukan lebih efektif dan efisien.
2. Berbicara masalah kesiapan kami sebagai operator layanan, bagaimanapun kami memiliki tanggung jawab terhadap kewajiban kami pada pekerjaan, yang mau tidak mau harus kami jalankan dan lakukan, siap tidak siap yaa harus siap.
3. Proses ditunjuknya saya sebagai operator layanan adalah dengan adanya kebijakan dari atasan untuk menunjuk kami sebagai operator. Jadi tidak ada suatu proses yang secara prosedural. Dan mengenai adanya kriteria khusus, dalam hal ini tidak ada kriteria khusus yang mengharuskan kami agar bisa menjadi operator layanan. Karena itu semua merupakan kebijakan dari para atasan atau pimpinan kami.
4. Mengenai adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi, hal itu memang sudah dilakukan, baik pelatihan yang dilakukan oleh KPP Pratama sendiri, maupun yang diadakan oleh DJP Pusat, baik dalam bentuk Bimbingan Teknis (Bintek), Diklat Teknis Substantif (DTS) dsb. Namun dalam pelaksanaannya, pelatihan tersebut masih jarang dilakukan dan terkadang tidak rutin diadakan setiap tahunnya, kadang 3 bulan sekali, tetapi bisa juga sampai satu tahun hanya sekali saja, bahkan terkadang dalam satu tahun tidak ada sama sekali. Sehingga hal tersebut dirasa masih kurang memenuhi apa yang menjadi kebutuhan yang kami perlukan sebagai operator layanan.
5. Pengadaan SDM khusus untuk pegawai operator layanan sebenarnya sangat perlu dilakukan, karena jumlah operator yang ada dapat dikatakan masih kurang dari cukup, sehingga karena hal itu kami tidak dapat meng-handle WP yang ada secara baik dan cepat. Karena jika dibandingkan jumlah operator yang ada dapat dikatakan sangat tidak seimbang dengan jumlah WP yang ada setiap harinya. Sehingga berbagai pelayanan yang kami lakukan terhadap WP tidak dapat dilakukan dengan cepat karena kurangnya jumlah operator yang ada.
6. Jika dikatakan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, dengan adanya penerapan *e-Government* memang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, namun itu terjadi jika tidak terjadi hambatan dalam penggunaan sistem. Namun jika dilihat dari lain sisi, jika dibandingkan antara menggunakan cara manual dengan menggunakan sistem secara *online*, menurut saya lebih efektif menggunakan cara manual. Mengapa? karena

dengan cara manual otomatis wajib pajak datang secara langsung ke KPP untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Sehingga dengan adanya hal tersebut data yang petugas pajak peroleh dari wajib pajak lebih akurat karena dapat dikonfirmasi langsung kebenarannya kepada WP bersangkutan.

7. Selalu mengalami peningkatan yang signifikan, namun hal tersebut tidak dapat diketahui apakah peningkatan yang terjadi disebabkan karena adanya penerapan sistem pelayanan secara *online* atau bukan, karena saya belum pernah mencari tau.
8. Pengembangan aplikasi itu pasti dilakukan, karena memang itu penting. Namun dalam pengembangan aplikasi pada sistem, yang melakukan itu bukan kami di KPP, tetapi pengembangan aplikasi dilakukan oleh pusat, Dirjen Pajak langsung yg melakukan pengembangan, baik itu untuk sistem *e-Registration*, *e-Filing* maupun sistem lainnya. Kami di KPP hanya sebagai pengguna aplikasi tersebut untuk memberikan pelayanan kepada WP. Dan menurut saya sih pengembangan yang dilakukan yaa sejauh ini sudah cukup baik dan kita juga bisa lihat sendiri seperti apa aplikasi yang ada.
9. Kendala utama adalah masalah gangguan jaringan. Hal itu memang sering terjadi ketika penggunaan sistem secara *online* itu dilakukan, dan biasanya sih yang lebih sering terjadi itu pada sistem aplikasi pendaftaran NPWP dengan *e-Reg*. Itu biasanya karena banyaknya serta membludaknya orang yang menggunakan sistem tsb. Karena sistem jaringan yang digunakan itu berlaku secara nasional, sehingga banyak sekali yang menggunakan/mengaksesnya. Sehingga karena itu jaringan yang tersediapun menjadi rebutan karena saking banyaknya jumlah WP yang menggunakan/mengakses layanan ini. Hal itulah yang sering dialami dalam pelaksanaan program layanan ini.
10. Untuk menangani kendala/masalah yang terjadi, seperti masalah jaringan, untuk menanganinya kami melakukan koordinasi atau pelaporan kepada pihak atau orang yang khusus menangani masalah tersebut, yaitu Operator Console (OC) untuk dapat dilakukan perbaikan terhadap permasalahan tersebut. Sedangkan untuk kendala/masalah yang berhubungan dengan Wajib Pajak, upaya yang kami lakukan adalah dengan melakukan konfirmasi kepada wajib pajak bersangkutan.
11. Tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan ini jika dibandingkan dengan layanan sebelumnya adalah sekitar 98%. Karena dengan diterapkannya *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan ini, berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan menjadi lebih mudah dilakukan, lebih efektif dan efisien. Dan mengenai akses yang didapat sebenarnya akses yang ada tersebut sangat mudah untuk diperoleh, karena banyak

sekali cara yang dapat dilakukan oleh WP untuk dapat mengakses berbagai informasi mengenai berbagai layanan tersebut, baik yang ada di website kita, maupun yang ada di situs internet. Jadi saya rasa akses yang dapat masyarakat peroleh sangat mudah sekali dilakukan, asalkan masyarakat mau mencari tau dan memiliki rasa ingin tau.

12. Ketersediaan infrastruktur yang ada seperti komputer, printer/mesin pencetak yang sedang digunakan dalam pelayanan sebagian memang masih memiliki kondisi yang cukup baik dan cukup memadai untuk dapat digunakan dalam pelayanan, namun di lain sisi ada juga beberapa infrastruktur seperti komputer yang sudah mengalami kerusakan, seperti yang dapat kita lihat pada beberapa loket pelayanan yang ada. Kondisi komputer tersebut sudah rusak, namun seperti yang bisa kita lihat, komputer tersebut masih tetap dibiarkan begitu saja berada ditempatnya tanpa adanya perbaikan yang dilakukan. Dari 11 loket yang ada, komputer yang masih hidup atau masih memiliki fungsi yang cukup baik hanya 8 komputer, dan sisanya rusak. Itupun dari 8 komputer yang kondisinya baik, 2 diantaranya itu adalah komputer yang khusus digunakan untuk pelayanan PBB. Namun setelah PBB dilimpahkan kepada Pemda, justru komputer itu hanya sekedar menjadi pajangan tanpa adanya penggunaan dan pemanfaatan yang dilakukan. Sehingga jumlah komputer yang efektif digunakan dalam kegiatan pelayanan hanya berjumlah 6 komputer saja. Dengan jumlah yang ada, tentu saja dapat dikatakan jumlah sarana prasarana yang ada sangat tidak seimbang dengan jumlah Wajib Pajak yang begitu banyaknya.
13. Jika dibilang mencukupi, jumlah sarana prasarana yang ada dapat dikatakan sangat belum dapat mencukupi untuk dapat menunjang berbagai aktivitas perpajakan yang dilakukan, karena jumlah sarana prasarana yang ada tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang begitu banyak.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **BENY ANDREAWAN MAHARDIKA**  
Pekerjaan/Jabatan : **PNS / PELAKSANA**  
Usia/Umur : **29 TAHUN**  
Pendidikan : **DIPLOMA**  
Jenis Kelamin : **LAKI - LAKI**

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabilamana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Sejak kapan anda ditunjuk sebagai seorang Operator Console (OC) di KPP Pratama Serang ?  
.....
2. Apakah ada syarat khusus untuk dapat menjadi seorang Operator Console (OC)?  
.....
3. Bagaimanakah proses ditunjuknya anda menjadi seorang Operator Console (OC)?  
.....
4. Apa saja tugas seorang Operator Console (OC)?  
.....
5. Bagaimana kesiapan anda sebagai seorang OC?

- .....
6. Berapakah jumlah Operator Console (OC) yang ada di KPP Pratama Serang ?  
.....
  7. Kapankah biasanya pengadaan/perekrutan pegawai, khususnya yang dapat menjadi seorang OC dilakukan?  
.....
  8. Pengembangan aplikasi apakah yang dilakukan guna menunjang berbagai kegiatan penanganan masalah sistem dan jaringan yang dilakukan oleh OC?  
.....
  9. Permasalahan apa sajakah yang sering OC alami dalam menangani berbagai permasalahan sistem ini?  
.....
  10. Bagaimana cara anda menangani berbagai permasalahan tersebut?  
.....
  11. Bagaimana ketersediaan infrastruktur, terutama infrastruktur jaringan yang ada?  
.....
  12. Kendala apa sajakah yang sering dialami oleh OC?  
.....
  13. Pelatihan apa sajakah yang pernah dilakukan dan diberikan baik oleh KPP maupun Dirjen Pusat kepada pegawai/OC?  
.....
  14. Apakah infrastruktur/sarana prasarana pendukung yang dapat OC gunakan dalam menangani berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi sudah memadai?  
.....
  15. Apa harapan anda sebagai seorang Operator Console (OC) dengan adanya pelaksanaan penerapan *e-Government* pada sistem perpajakan yang dilakukan dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?  
.....

Lokasi wawancara : Ruang OC

Hari/Tanggal/Waktu : Rabu/15 oktober 2014/13:15

Serang,

2014

TTD



BENY ANDREAWAN M



## **Jawaban Bapak Beny Andreawan M selaku *Operator Console (OC) KPP Pratama***

### **Serang:**

1. Saya ditunjuk sebagai seorang OC di KPP Pratama Serang sejak akhir tahun 2013, sekitar bulan November untuk menggantikan OC yang lama sebagai OC yang baru.
2. Persyaratan khusus untuk menjadi seorang OC secara formal adalah Maksimal sudah memiliki golongan IId, memiliki basic pengoperasian komputer dan sistem jaringan, dan mengikuti Pelatihan OC serta memiliki Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Operator Console (OC).
3. Proses dalam ditunjuknya saya sebagai seorang Operator Console (OC) adalah dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh atasan kepada saya untuk menjadi seorang OC. Karena OC merupakan jabatan khusus dan seorang OC memiliki tanggung jawab secara langsung kepada atasan instansi yang bersangkutan, sehingga yang menentukan adalah atasan lembaga secara langsung.
4. Tugas seorang OC itu sangat banyak, mulai dari perbaikan masalah sistem dan jaringan, pengelolaan data, pengupdate-an data, serta menjaga keamanan data. Tugas lain seorang OC juga adalah memperbaiki dan mengelola aplikasi sistem, sarana prasarana TIK, basis data dan masih banyak tugas-tugas lainnya.
5. Berbicara mengenai kesiapan saya untuk menjadi seorang OC, siap tidak siap itu semua harus dilakukan. Jadi saya harus melaksanakan tugas saya sebagai seorang OC, siap tidak siap, yaa harus siap, karena ini sudah menjadi tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya.
6. Disini jumlah OC yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang adalah hanya ada 1 orang.
7. Pengadaan atau pergantian pegawai sebagai seorang OC biasanya dilakukan dalam kurun waktu 3 tahun sekali, namun itu juga dilihat dari situasi dan kondisi yang ada, jika OC yang ada perlu ditambah atau diganti, maka pengadaan/perekrutan pegawai sebagai OC dilakukan.
8. Jika berbicara mengenai pengembangan aplikasi, terutama pada sistem pelayanan pajak, itu dilakukan di pusat oleh Dirjen Pajak. Kami disini hanya sekedar melakukan penggunaan aplikasi, pengelolaan, melakukan pengupdate-an data guna memberikan pelayanan perpajakan terhadap WP. Tapi memang pengembangan aplikasi yang ada sudah dilakukan, seperti pengembangan fitur sistem agar mudah digunakan, pengembangan program, dsb.

9. Permasalahan yang sering terjadi pada pengoperasian sistem ini adalah masalah jaringan yang sering mengalami gangguan/eror. Hal tersebut merupakan permasalahan utama yang sering terjadi dalam pengoperasian berbagai sistem secara *online* ini. Selain itu juga permasalahan yang terjadi pada perangkat, seperti perangkat komputer yang mengalami *hang*, permasalahan pencetakan, seperti printer, alat pencetak dan lain sebagainya.
10. Yaa memang sering terjadi permasalahan dan kendala ketika penggunaan sistem aplikasi tersebut, terutama jaringan, seperti yang sering terjadi pada sistem *e-Reg*, karena setiap harinya banyak sekali yg menggunakan. Dan jika memang terjadi seperti itu, yaa saya selaku OC mengambil langkah untuk melakukan perbaikan terlebih dulu terhadap sistem, jika memang bisa, yaa saya lakukan perbaikan sendiri dulu, namun jika permasalahan yang terjadi cukup besar dan kompleks, maka saya melakukan koordinasi kepada pihak pusat untuk dapat menangani perbaikan masalah tsb, terutama permasalahan yg terjadi pada sistem jaringan melalui aplikasi LASIS (Layanan Sistem).
11. Ketersediaan infrastruktur jaringan yang ada disini memang dapat dikatakan masih cukup buruk. Karena seperti kita ketahui kondisi jaringan yang ada sering mengalami gangguan, sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses layanan yang ada. Karena memang jaringan yang ada itu masih terpusat, apalagi jaringan sistem aplikasi online ini, semuanya masih bersumber dari pusat dan digunakan oleh masyarakat di seluruh Indonesia, jadi jaringan yang ada jadi rebutan. Sehingga walaupun jaringan internet yang dimiliki oleh WP bagus tapi jaringan sistem aplikasinya jelek, tetap saja tidak bisa digunakan dan tidak dapat diakses dengan baik.
12. Kendala yang sering dialami adalah ketika banyaknya permasalahan yang terjadi pada sistem dan jaringan di KPP Pratama Serang. Saya terkadang kewalahan dan keteteran ketika harus menangani sendiri berbagai permasalahan sistem dan jaringan yang terjadi. Itu karena terbatasnya jumlah OC yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang, yaitu cuma saya sendiri, hanya 1 orang. Sehingga terkadang permasalahan yang terjadi tidak dapat ter-*handle* semuanya.
13. Soal pelatihan yang diberikan kepada kami, baik oleh instansi maupun oleh pusat, pelatihan memang ada, namun dalam setahun pelatihan yang dilakukan biasanya cuma satu kali, bahkan ditahun ini saja sampai saat ini belum ada. Menurut saya pribadi, pelatihan yang diadakan oleh instansi maupun pusat dirasa masih kurang, terutama

pelatihan terhadap OC, seharusnya pelatihan dilakukan 2 s/d 3 kali dalam setahun, biar kami punya pembekalan yang matang. Padahal OC kan bagian yang sangat penting, seharusnya pelatihan terhadap OC dapat lebih sering dilakukan.

14. Mengenai sarana prasarana yang saya gunakan didalam penanganan berbagai permasalahan yang terjadi kondisinya sampai saat ini memang masih dalam kondisi yang cukup baik, namun ada beberapa perangkat yang harus dilakukan perbaikan dan penggantian dengan yang baru. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kapasitas yang dimiliki perangkat tersebut guna menunjang berbagai kegiatan yang saya lakukan.
15. Harapannya adalah dengan adanya penerapan *e-Government* pada sistem layanan perpajakan, berbagai kegiatan perpajakan menjadi lebih mudah dilakukan, efektif dan efisien serta dapat memperingan tugas para petugas pajak (fiskus) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prianto  
Pekerjaan/Jabatan : PNS / Pelaksana Subbag Umum  
Usia/Umur : 35 Th  
Pendidikan : SMA  
Jenis Kelamin : Laki<sub>2</sub>

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila mana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Bagaimanakah pengelolaan infrastruktur atau sarana prasarana dilakukan?  
.....
2. Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang?  
.....
3. Apakah langkah atau antisipasi yang dilakukan untuk menangani berbagai kerusakan yang terjadi pada infrastruktur yang ada?  
.....
4. Kapan sajakah pengadaan infrstruktur dilakukan?  
.....

5. Kendala apa sajakah yang dialami dalam pelaksanaan penyediaan infrastruktur yang dilakukan?  
.....
6. Berasal dari manakah anggaran yang dialokasikan untuk pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur yang ada?  
.....
7. Apakah anggaran pengelolaan yang tersedia tersebut dialokasikan untuk setiap bagian/seksi?  
.....
8. Bagaimanakah kondisi SDM/pegawai yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang? Apakah sudah mencukupi?  
.....
9. Kapanakah pengadaan SDM di KPP Pratama Serang dilakukan?  
.....
10. Apakah ada pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan terhadap pegawai di KPP Pratama Serang?  
.....
11. Setiap berapa bulan sekalikah pengadaan pelatihan dilakukan? dan siapa sajakah yang mengadakan pelatihan tersebut?  
.....

Lokasi wawancara : Ruang Subbag Umum

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa /14 oktober 2014/ 09:55

2014



**Jawaban Bapak Prianto selaku Staf Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang:**

1. Pengelolaan sarana prasarana yang ada di KPP Pratama Serang dilakukan di Sub Bagian Umum dengan melakukan berbagai koordinasi kepada setiap bagian/seksi yang ada di KPP Pratama Serang dalam rangka peningkatan kapasitas penunjang pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi perpajakan yang dilakukan.
2. Ketersediaan infrastruktur sarana prasara yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang masih cukup memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam instansi. Sebagian besar kondisi infrastruktur yang dimiliki masih memiliki kondisi yang baik, namun memang dari sekian banyaknya infrastruktur yang tersedia dan dimiliki pasti ada saja yang mengalami kerusakan. Hal itu wajar karena infrastruktur yang ada selalu digunakan setiap harinya. Dan jika berbicara mengenai adanya pergantian terhadap infrastruktur yang rusak dengan yang baru atau yang masih memiliki kualitas yang baik, hal itu memang kami lakukan. Jika terjadi adanya hal seperti itu yaa kami lihat dulu kondisi perangkat yang ada, kalau memang masih bisa digunakan dan dilakukan perbaikan, yaa dilakukan dulu. Kecuali kalau memang sudah benar-benar tidak bisa dipakai, dilakukan perbaikan pun tidak bisa, baru proses pergantian kami lakukan dengan mengajukan pengadaan barang/perangkat ke pusat. Namun memang proses pengadaannya butuh waktu lama, jadi kalau terjadi kerusakan tidak dapat langsung diganti, kecuali kalau memang ada cadangan yang tersedia.
3. Jika terjadi kerusakan terhadap infrastruktur yang ada, terutama seperti komputer, printer, alat/mesin pencetak dan sebagainya, dalam hal tersebut antisipasi dan langkah yang kami ambil biasanya adalah dengan melakukan pemberian pinjaman alat/infrastruktur cadangan yang ada kepada bagian yang membutuhkan tersebut. Karena jika berbicara pergantian dengan yang baru, hal tersebut harus melalui prosedur yang cukup ribet bahkan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk penyediaannya, karena kami harus melakukan pengajuan terlebih dahulu dan lain sebagainya.
4. Pengadaan infrastruktur dan sarana prasana dilakukan setiap tahunnya. Biasanya pengadaan dilakukan satu tahun sekali yaitu dengan kami membuat pengajuan kepada

pusat untuk dilakukan pengadaan infrastruktur atau sarana prasarana yang kami butuhkan di KPP Pratama Serang.

5. Kendala yang sering kami alami adalah proses pengadaan yang sangat membutuhkan waktu lama dalam pelaksanaannya, sehingga kami harus menunggu cukup lama untuk dapat memperoleh sarana prasarana yang kami butuhkan tersebut. Karena pengadaan yang dilakukan dipusat dilakukan melalui proses lelang dengan pihak ketiga yang penuh dengan berbagai macam prosedur yang cukup berbelit-belit. Sehingga kami harus bersabar untuk hal yang satu ini.
6. Mengenai permodalan atau pembiayaan dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, memang dibagian kami mengalokasikan anggarannya, namun anggaran yang tersedia atau yang kami alokasikan tersebut hanya untuk pengelolaannya saja, terutama pengelolaan infrastruktur, perbaikan jaringan, pengelolaan sarana prasarana dan lain sebagainya yang bersifat teknis. Dan anggaran dialokasikan tersebut berasal dari pusat yaitu dari APBN. Sedangkan untuk pengembangan jaringan, sistem aplikasi dan lain sebagainya, itu juga pusat yang menyediakan dan mengalokasikan anggarannya secara khusus yang hanya berasal dari anggaran pusat/APBN.
7. Anggaran untuk pengelolaan, khususnya pengelolaan infrastruktur dan sarana prasarana yang ada tidak dialokasikan untuk masing-masing bagian/seksi, namun pengelolaan anggaran dilakukan secara terpusat, yaitu oleh Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang. Jadi jika ada bagian yang memerlukan pengelolaan terhadap infrastruktur sarana prasarana yang ada dapat dikoordinasikan atau melapor kepada Sub Bagian Umum. Karena itu semua kita di Sub Bagian Umum yang melakukan.
8. Kondisi SDM pegawai yang ada di KPP Pratama Serang sudah cukup baik dan memadai. Namun memang dengan kondisi dan jumlah SDM yang ada dapat dikatakan masih kurang dari apa yang seharusnya dibutuhkan oleh KPP Pratama Serang.
9. Mengenai pengadaan SDM, terutama SDM yang khusus pada bagian pelayanan perpajakan, pengadaan yang dilakukan memang ada, biasanya ada pengalokasian dari pusat maupun perekrutan dari instansi lain, seperti mutasi. Namun hal tersebut kami lihat terlebih dahulu kondisi SDM yang ada pada bagian tersebut, apakah SDM yang ada dirasa masih memadai atau perlu dilakukan penambahan. Jika memang dirasa membutuhkan SDM tambahan, maka kami melakukan perputaran pegawai (dirolling) dari bagian lain ke bagian tersebut.

10. Kegiatan pelatihan yang dilakukan untuk para pegawai memang ada, sudah dilakukan dan jenis pelatihannya pun banyak, namun untuk beberapa tahun belakangan ini memang kegiatan pelatihan yang dilakukan agak jarang, baik yang diadakan oleh KPP maupun DJP Pusat.
11. Biasanya dalam kurun waktu satu tahun kami bisa melakukan atau mendapat undangan pelatihan untuk pegawai 2 sampai 3 kali, bahkan bisa lebih. Tapi untuk sekarang paling 1 sampai 2 kali saja, itupun jarang.



## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helmi Selvianto  
Pekerjaan/Jabatan : Pelaksana  
Usia/Umur : 30  
Pendidikan : D1 Perpajakan  
Jenis Kelamin : Laki - laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Sejak kapan sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini diberlakukan? Dan apa dasar hukum/aturan yang mengatur mengenai penerapan berbagai sistem ini?  
.....

2. Bagaimana ketertarikan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan perpajakan secara *online* ini?

- .....
3. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat/wajib pajak? Dalam bentuk apakah dan kapan saja sosialisasi yang dilakukan?  
.....
  4. Apakah kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik *online* ini?  
.....
  5. Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?  
.....
  6. Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?  
.....
  7. Apakah ada pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap berbagai sistem pelayanan secara *online* dengan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling* ini?  
.....
  8. Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara *online* tersebut?  
.....

Lokasi wawancara : Ruang Seksi Ekstensifikasi

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa/21 Oktober 2014/11:00

Serang, 21 - 10 2014



**Jawaban Bapak Helmi Selvianto selaku Staf Seksi Ekstensifikasi KPP Pratama Serang:**

1. Untuk sistem *e-Registration* sendiri, sistem ini mulai diberlakukan setelah keluarnya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan sistem *e-Registration*. Dan diperbaharui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindehan Wajib Pajak.
2. Ketertarikan masyarakat saya rasa sudah cukup baik, karena kini masyarakat sudah banyak yang beralih menggunakan sistem ini didalam melakukan pembuatan NPWP yang mereka lakukan. Sehingga dengan adanya hal itu saya rasa masyarakat sudah sangat tertarik dengan adanya perubahan dengan menggunakan sistem ini.
3. Sosialisasi yang kita lakukan biasanya melalui berbagai media, ada yang secara elektronik, ada yang secara bentuk fisik seperti spanduk, baliho dan lain sebagainya. Tapi memang sosialisasi yang kita lakukan sudah jarang, paling hanya memberikan himbauan-himbauan saja kepada masyarakat/WP.
4. Kalau kendala, mungkin yang cukup sering dialami itu paling masalah jaringan yang kadang suka bermasalah/*error*, biasanya jaringan server dari pusat. Jadi sistem pelayanan yang ada menjadi sedikit bermasalah dan menjadi sulit untuk digunakan.
5. Ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan masih sangat kurang jika dilihat dari jumlah wajib pajak yang harus ditangani. Namun kondisi SDM yang sudah ada dapat dikatakan cukup baik untuk dapat menangani berbagai pelayanan yang dilakukan.
6. Pelatihan terhadap pegawai itu pasti ada, karena itukan memang yang diharuskan untuk dapat mengembangkan kemampuan pegawai dalam bekerja. Tapi memang pelatihan yang ada masih jarang dilakukan dan jumlahnya sangat sedikit tiap tahunnya.
7. Kalau mengenai masalah pengembangan aplikasi baik terhadap sistem itu sendiri maupun untuk pempublikasiannya, terutama untuk sistem *e-Registration*, dalam hal ini pengembangan aplikasi biasanya dilakukan oleh DJP pusat. Karena memang jika tidak salah, semua tentang pengembangan aplikasi itu adanya dipusat, pihak pusat yang

melakukan, kami disini hanya untuk memperoleh informasi dan memberitahukan mengenai adanya program ini kepada masyarakat. Dan seperti yang kita ketahui, pengembangan aplikasi yang ada sudah cukup baik, itu dapat dilihat dengan sudah memadainya dan semakin mudahnya berbagai sistem layanan untuk digunakan.

8. Jika mengenai masalah permodalan yang digunakan untuk anggaran biaya dalam pelaksanaan penerapan e-Government di KPP Pratama Serang, anggaran/biaya untuk hal tersebut sudah ditanggung oleh pusat, yang berasal dari APBN. Jika anggaran yang ada di KPP itu hanya dialokasikan untuk pengelolaan/pemeliharaan saja.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhajir  
Pekerjaan/Jabatan : PNS / Pelaksana sub. Bagian Umum  
Usia/Umur : 23 Tahun  
Pendidikan : D III  
Jenis Kelamin : L

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Kapan sajakah pengadaan SDM dilakukan di KPP Pratama Serang?  
.....
2. Bagaimana ketersediaan SDM yang ada? Apakah sudah dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai pelayanan yang dilakukan?  
.....
3. Apakah ada pelatihan yang dilakukan, baik oleh KPP maupun oleh DJP Pusat terhadap pegawai yang menangani berbagai sistem tersebut?

.....  
4. Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang dimiliki oleh KPP Pratama Serang dalam menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan?

.....  
5. Bagaimana kondisi infrastruktur yang ada?

.....  
6. Berasal dari manakah anggaran yang digunakan untuk penerapan maupun pengelolaan berbagai sistem pelayanan elektronik secara *online* tersebut?  
.....

Lokasi wawancara : Ruang Sub. Bagian Umum

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa / 21 Oktober 2014 / 11 : 40

Serang, 21 Oktober 2014



### **Jawaban Bapak Muhajir selaku Staf Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang:**

1. Pengadaan SDM dilakukan oleh pusat, jadi kami disini hanya tinggal menampung saja pegawai yang dikirimkan oleh pusat dan melakukan proses penempatan untuk pegawai tersebut. Itu biasanya dilakukan setiap tahun, ... selalu seperti itu, rutin diadakan. Namun biasanya jumlah SDM/pegawai yang diberikan oleh pusat jumlahnya sedikit, kurang lebih ada 2-5 orang saja, yang pasti sih dibawah 10 orang setiap tahunnya.
2. Dengan ketersediaan SDM yang ada dapat dikatakan belum dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan guna menunjang berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan. Karena seperti kita ketahui kalau jumlah wajib pajak kan banyak, otomatis dengan jumlah SDM yang ada dapat dikatakan tidak sesuai, tidak seimbang.
3. Pelatihan sih ada, tapi memang jarang sekali dilakukan, paling hanya sekali dua kali saja diadakan, itupun tidak pasti. Karena kebanyakan pelatihan pegawai itu diadakan oleh pusat. Kalau dikita yaa paling hanya sesekali saja.
4. Ketersediaan infrastruktur sudah cukup baik untuk menunjang berbagai kebutuhan yang diperlukan, terutama untuk kegiatan pelayanan.
5. Kondisi infrastruktur yang ada memang tidak semuanya dalam kondisi baik, namun sebagian besar masih mempunyai kondisi yang masih memadai untuk digunakan. Paling kalau ada kondisi infrastruktur yang rusak kita lakukan perbaikan atau melakukan pergantian. Tapi biasanya pergantian yang dilakukan tidak secara langsung, tapi melalui pengadaan terlebih dahulu, jadi harus nunggu, karena prosedurnya cukup banyak, jadi membutuhkan waktu yang cukup lama.
6. Anggaran yang digunakan disini memang semuanya berasal dari APBN yang dialokasikan oleh pusat ke setiap kantor pajak, termasuk kita disini di KPP Pratama Serang. Anggaran yang ada tersebut dialokasikan untuk menunjang berbagai kegiatan pelayanan perpajakan yang dilakukan, baik untuk pengelolaan, pemeliharaan dan lain sebagainya. Jadi anggaran yang dialokasikan oleh pusat tersebut kepada kita sifatnya itu lebih mengarah kepada pengalokasian untuk kegiatan pengelolaan terhadap apa yang menjadi kebutuhan kita didalam instansi.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DESKY. ARIYADI

Pekerjaan/Jabatan : WIRASWASTA

Usia/Umur : 23

Pendidikan : SMA

Jenis Kelamin : LAKI - LAKI

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**

**NIM : 6661102026**

**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**


1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara *online* melalui sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing*? Apa pendapat anda?  
.....
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?  
.....
3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?



- .....
4. Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem *online* tersebut?  
.....
  5. Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?  
.....
  6. Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?  
.....
  7. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?  
.....
  8. Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?  
.....
  9. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?  
.....
  10. Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut?  
.....

Serang,

2014



\_\_\_\_\_  
DESKY.A.

Lokasi wawancara : Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)  
Hari/Tanggal/Waktu : Senin/6 Oktober 2014/10:25.

### **Jawaban Bapak Desky Ariyadi selaku Masyarakat/Wajib Pajak:**

1. Ya, saya mengetahui mengenai adanya hal itu. Menurut saya hal tersebut sangat baik untuk dilakukan, karena dengan adanya hal tersebut berbagai pelayanan perpajakan dapat lebih mudah dilakukan. Dengan adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan, kegiatan perpajakan yang kita lakukan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Dalam pembuatan NPWP dan Pelaporan SPT lebih mudah dilakukan melalui sistem *online*, karena dapat mempersingkat waktu, terutama biaya untuk akses menuju KPP. Jika dengan *online* kita bisa melakukan dirumah dengan perangkat computer/gadget, atau ke warnet. Hal itu dirasa lebih efektif dan efisien, karena dengan adanya hal itu kita bisa mengetahui/lebih tau mengenai tata cara pendaftaran NPWP dan Pelaporan SPT jika kita melakukannya secara *online*, karena jika ke KPP kita hanya terima jadi saja, prosesnya sudah dilakukan oleh petugas pajak.
3. Jika mengenai kemudahan, lebih mudah menggunakan cara *online* dibandingkan dengan cara manual. Namun untuk kecepatan, lebih cepat cara manual dibanding dengan cara *online*, karena dengan cara manual kita bisa mendapat secara langsung apa yang kita butuhkan, seperti pengambilan Kartu NPWP.
4. Masalah/hambatan yang sering saya alami dalam penggunaan layanan itu adalah masih sulitnya mengakses sistem layanan yang disediakan oleh DJP tersebut dengan baik, biasanya sih karena adanya masalah jaringan yang sering terjadi. Sehingga karena hal tersebut kegiatan perpajakan yang dilakukan secara online tersebut tidak dapat dilakukan dengan baik. Seharusnya pihak kantor pajak dapat menangani masalah gangguan ini secepatnya agar masyarakat dapat menggunakan layanan ini secara baik dan maksimal.
5. Kualitas program yang tersedia sudah cukup baik, hanya saja dalam penggunaannya sering mengalami gangguan jaringan. Sehingga karena hal itu penggunaan program/aplikasi tersebut menjadi terganggu dan menjadi tidak maksimal.
6. Infrastruktur yang ada sudah cukup baik, namun ada beberapa hambatan kerusakan yang terjadi pada fasilitas yang ada tersebut. Sehingga apa yang dilakukan menjadi terhambat. Seperti ada bagian tertentu yang terkadang tidak dapat terbuka sistemnya, tidak tau karena sistemnya yang sedang gangguan atau karena memang ada permasalahan yang terjadi pada sistem sehingga tidak dapat diakses dan digunakan.

7. Sosialisasi yang dilakukan oleh DJP memang ada, namun sosialisasi yang dilakukan hanya pada awal-awal pengoperasian sistem ini saja, tidak berkelanjutan. Sehingga masyarakat yang belum mengetahui mengenai hal ini menjadi tidak dapat mengetahuinya, dan cenderung kebingungan ketika ditanyai mengenai hal tersebut. Sehingga karena hal itu sosialisasi yang dilakukan oleh DJP menjadi kurang tepat sasaran, karena masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui akan keberadaan sistem ini.
8. Pengembangan kanal akses memang sudah dilakukan, namun pengembangan yang dilakukan tersebut saya rasa belum maksimal. Itu dikarenakan masih banyak media atau akses yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang ingin saya peroleh justru masih sering tidak dapat dibuka/diakses, eror dan lain sebagainya. Sehingga saya masih merasa memperoleh kesulitan untuk mendapat akses dalam mencari informasi yang saya butuhkan.
9. Ya, dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan menjadi lebih mudah. Karena saya tidak perlu lagi bulak balik ke kantor pajak untuk mengurus berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan, cukup dengan menggunakan komputer dan melakukan pendaftaran/pelaporan.
10. Harapannya adalah dengan adanya hal itu diharapkan berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan dapat menjadi lebih mudah dilakukan, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi berbagai kesulitan yang selama ini sering dialami dalam melakukan berbagai kegiatan perpajakannya, baik dalam pembuatan NPWP maupun pelaporan SPT yang dilakukan, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zainul Bahar Noor  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan  
Usia/Umur : 25 Tahun  
Pendidikan : Diploma III  
Jenis Kelamin : Laki - laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara *online* melalui sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing*? Apa pendapat anda?  
.....
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?  
.....
3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?

- .....
4. Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem *online* tersebut?  
.....
  5. Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?  
.....
  6. Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?  
.....
  7. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?  
.....
  8. Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?  
.....
  9. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?  
.....
  10. Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut?  
.....

Lokasi wawancara : Ruang Tempat Pelayanan Terpadu

Hari/Tanggal/Waktu : Selasa / 14 oktober 2014 / 13:15

Serang, 14 oktober 2014

TTD



Ahmad Zainul BN

**Jawaban Bapak Ahmad Zainul BN selaku Masyarakat/Wajib Pajak:**

1. Ya, saya mengetahui. Menurut saya dengan adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan hal tersebut dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakan juga dapat mempermudah pegawai/petugas pajak dalam hal pengadministrasian pajak.
2. Kemudahan yang saya dapatkan adalah berbagai kegiatan perpajakan yang saya lakukan, seperti pembuatan kartu NPWP dapat lebih mudah dilakukan, karena saya hanya membutuhkan akses koneksi internet untuk dapat melakukan pendaftaran NPWP yang saya lakukan.
3. Lebih cepat menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan secara manual, karena kita tidak perlu datang ke KPP untuk melakukan pendaftaran atau pelaporan.
4. Hambatan yang saya alami adalah memang untuk dapat mengakses aplikasi layanan tersebut terkadang saya selalu mengalami kesulitan. Biasanya karena jaringan internet yang ada terkadang mengalami gangguan, sehingga aplikasi tidak dapat dibuka.
5. Fasilitas layanan yang disediakan sudah cukup baik. Hanya saja perlu dikembangkan lagi agar dapat lebih bagus dan lebih baik lagi.
6. Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada seharusnya dapat diperbaharui lagi agar dapat lebih menunjang berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat.
7. Ada, sosialisasi dilakukan melalui internet, *website*, baliho dan sebagainya. Tapi sosialisasi yang dilakukan masih kurang dan tidak berkelanjutan. Jadi sosialisasi yang dilakukan tidak tepat sasaran.
8. Ya merasakan, namun walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan, tapi tetap saja terkadang saya masih mengalami kesulitan untuk dapat mengakses berbagai informasi maupun sistem pelayanan perpajakan yang disediakan.
9. Sama saja dengan yang manual, hanya saja bedanya dalam hal ini proses yang dilakukan secara *online* sehingga dirasa lebih mudah dibandingkan dengan yang manual.
10. Harapannya adalah DJP perlu lebih menggalakkan lagi sosialisasi yang dilakukan agar dapat lebih maksimal, agar WP dapat mengetahui secara jelas mengenai adanya penerapan *e-Government* dalam sistem pelayanan perpajakan ini.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhayat Nur  
Pekerjaan/Jabatan : Kary. Swasta  
Usia/Umur : 28 thn  
Pendidikan : S1  
Jenis Kelamin : laki - laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila mana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### **Pertanyaan:**

1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara *online* melalui sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filing*? Apa pendapat anda?  
.....
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?  
.....
3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?  
.....

4. Apakah hambatan dan kesulitan yang anda hadapi dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem *online* tersebut?  
.....
5. Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?  
.....
6. Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?  
.....
7. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh DJP mengenai keberadaan sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan tepat sasaran?  
.....
8. Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapat untuk menggunakan sistem aplikasi ini?  
.....
9. Apakah anda merasakan adanya perubahan dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan?  
.....
10. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?  
.....
11. Apa harapan anda sebagai masyarakat dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut?  
.....

Lokasi wawancara : Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)

Hari/Tanggal/Waktu : Jumat / 10 oktober 2014 / 13 : 20

Serang,

2014

TTD

  
Muhayat Nur



### **Jawaban Bapak Muhayat Nur selaku Masyarakat/Wajib Pajak:**

1. Yaa, saya mengetahui akan hal tersebut. Namun dalam penerapannya, sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara *online* tersebut belum berjalan secara maksimal. Karena dalam penggunaannya sistem yang ada terkadang selalu mengalami gangguan, sehingga masyarakat yang akan menggunakan menjadi tidak dapat menggunakannya. Oleh karena itu, dalam penerapannya belum maksimal dapat digunakan oleh masyarakat/wajib pajak.
2. Kemudahannya adalah wajib pajak tidak harus datang langsung ke KPP untuk melakukan kegiatan perpajakan.
3. Lebih mudah dan lebih cepat menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP, karena dengan menggunakan sistem *online* dirasa lebih efektif dan efisien.
4. Hambatan/kesulitan yang sering saya alami adalah akses yang ada masih sulit digunakan karena masih sering gangguan dan eror, sehingga terkadang saya merasa kesulitan untuk dapat berinteraksi dengan penyedia layanan untuk dapat mengakses informasi yang disediakan. Selain itu, saya juga sulit untuk dapat menggunakan sistem aplikasi yang disediakan oleh kantor pajak, karena ketika saya akan menggunakan aplikasi tersebut, akses jaringan selalu mengalami gangguan terus bahkan aplikasi yang ada terkadang tidak dapat dibuka sama sekali. "... ada bisa dibuka, tapi ditengah jalan malah gangguan jaringan/eror". Sehingga akses untuk membuka layanan terkadang tidak dapat digunakan dengan baik.
5. Kualitas program yang tersedia sudah cukup baik, hanya saja sistem program yang ada masih sulit untuk dimengerti, sehingga terkadang saya mengalami kesulitan dalam melakukannya.
6. Sudah cukup baik, namun sarana prasarana yang ada dan mengalami kerusakan seharusnya dapat sesegera mungkin dilakukan perbaikan, hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat melalui sistem ini menjadi tidak terganggu.
7. Sosialisasi yang dilakukan sudah ada, tetapi belum maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan hanya pada saat pertama kali sistem aplikasi ini diterapkan serta tidak dilakukan secara berkelanjutan, sehingga semakin kesini sosialisasi yang dilakukan justru tidak ada.

8. Akses untuk menggunakan layanan perpajakan secara online ini masih sulit untuk diperoleh dan dimengerti, terutama akses untuk memperoleh informasi mengenai layanan ini. Hal tersebut karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor pajak mengenai layanan ini, baik tata cara penggunaannya maupun hal lain yang berhubungan dengan sistem tersebut. Sehingga kami sebagai masyarakat awam masih cukup sulit untuk dapat memahami dan mengerti mengenai hal ini, karena kami sebagai masyarakat pun masih minim memperoleh informasi akan hal tersebut. Jangankan memperoleh informasi secara langsung, saya membaca panduan dalam programnya saja terkadang saya kurang mengerti, bahkan dimedia massa pun jarang ada, tidak seperti layanan-layanan lainnya yang sering disosialisasikan melalui berbagai media, seperti baliho, spanduk dan lain sebagainya. Ada sosialisasi, tapi hanya pada saat pertama pemberlakuan sistem saja, tidak berkelanjutan.
9. Yaa, dengan adanya pengembangan kanal akses yang dilakukan oleh penyedia layanan memang saya dapat lebih memperoleh kemudahan untuk dapat mengakses berbagai sistem pelayanan yang ada, namun terkadang akses yang ada tersebut pun suka mengalami gangguan, dan saya justru memperoleh kesulitan lagi untuk mengaksesnya. Sehingga saya rasa pengembangan yang dilakukan belum maksimal. Oleh karena itu seharusnya pihak penyedia layanan dapat lebih memperhatikan lagi mengenai hal tersebut.
10. Dengan adanya layanan pajak secara *online* seharusnya dapat lebih mempermudah wajib pajak untuk dapat melakukan kegiatan perpajakannya, namun saat ini saya rasa layanan yang disediakan tersebut belum optimal dan belum dapat mengatasi apa yang menjadi kesulitan para wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakannya. Hal tersebut dikarenakan pihak DJP belum sungguh-sungguh dalam menerapkan sistem ini, karena saya rasa pihak pajak tidak memperhatikan dengan sungguh-sungguh apa yang menjadi kesulitan yang sering wajib pajak alami. Saya selaku wajib pajak masih lebih memilih cara manual dengan datang langsung ke KPP dari pada melakukan cara *online*, karena dengan datang langsung saya dapat lebih memperoleh kepastian.
11. Harapannya adalah pihak penyedia layanan agar dapat lebih memperhatikan lagi apa yang menjadi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat/WP dalam melakukan kewajiban pajaknya, sehingga wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dengan diterapkannya sistem yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedi Suryadi, SH  
Pekerjaan/Jabatan : Staf  
Usia/Umur : 39 thn  
Pendidikan : SI  
Jenis Kelamin : Laki-Laki

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama : Maulana Ariyanto**  
**NIM : 6661102026**  
**Prodi : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dan saya tidak keberatan apabila mana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### Pertanyaan:

1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan sistem secara *online* dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filling*? Apakah sudah pernah menggunakannya?  
.....
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut, terutama penyampaian SPT yang dilakukan?  
.....

3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem secara *online* dibandingkan dengan cara manual, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi yang anda lakukan?  
.....
4. Apakah hambatan dan kesulitan yang anda peroleh dalam pelaksanaan penggunaan sistem tersebut dalam kegiatan perpajakan yang anda lakukan, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi?  
.....
5. Bagaimanakah menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang tersedia? Apakah sudah baik atau belum?  
.....
6. Dalam pengembangan aplikasi yang dilakukan, kemudahan apa yang anda dapatkan dari adanya pengembangan aplikasi yang dilakukan terhadap sistem yang ada tersebut?  
.....
7. Apakah infrastruktur jaringan dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang disediakan sudah cukup baik?  
.....
8. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan dan diberikan oleh lembaga perpajakan mengenai adanya sistem aplikasi ini?  
.....
9. Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapatkan mengenai layanan perpajakan ini?  
.....
10. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang anda alami selama ini?  
.....
11. Apa harapan anda dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini?  
.....

Serang, 2014



Lokasi wawancara : Sekretariat DPRD Prov. Banten.

Hari/Tanggal/Waktu : Kamis/30 Oktober 2014/10:20

### **Jawaban Bapak Dedi Suryadi, SH selaku Wajib Pajak/Badan/Instansi:**

1. Ya, saya sudah mengetahui dan sudah pernah menggunakannya juga dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang saya lakukan. Terutama dalam penyampaian SPT bulanan dan SPT tahunan lembaga/instansi Sekretariat DPRD Provinsi Banten.
2. Kemudahannya yaitu penyampaian SPT yang dilakukan dapat lebih mudah dan lebih cepat dilakuan, terutama dalam hal proses pengisian dan penyampaiannya. Karena kan proses yang dilakukan sudah serba menggunakan sistem komputerisasi dan *online* pula, jadi lebih mudah dilakukan karena tinggal klik ini itu, mengisi, selesai, kirim dan dapat dengan cepat pula memperoleh bukti penyampaian SPT yang dilakukan.
3. Yaa jelas lebih cepat menggunakan sistem secara *online* dibandingkan dengan cara manual, karena kan disampaikannya saja melalui sistem *online* yang segalanya sudah tersedia, kita tinggal klik-klik saja sesuai apa yang kita butuhkan. Sedangkan kalau manual kan harus ngisi formulir ini itu dulu, yang serba membingungkan, dan belum tentu kita mengetahui/apal alurnya seperti apa dan bagaimana.
4. Hambatan/kesulitannya adalah kadang-kadang suka ada gangguan jaringan, apalagi kalau sudah masa-masanya penyampaian SPT, pasti saja susah sekali untuk mengakses sistem layanan tersebut. Karena kan yang menggunakan sistem banyak banget, jadi sistemnya penuh dan jaringan sistem terkadang menjadi eror dan sulit untuk diakses dan digunakan. Sehingga penyampaian SPT yang dilakukan menjadi terhambat.
5. Kualitas program yang tersedia sudah cukup bagus, cukup baik, mudah dimengerti dan mudah digunakan, asalkan kita mau mempelajarinya.
6. Dengan adanya pengembangan aplikasi saya sangat merasa lebih mendapat kemudahan untuk menggunakan aplikasi itu. Apalagi kan ini dilakukan secara online, jadi bisa dilakukan dimana aja, ga usah ribet-ribet lagi datang ke kantor pajak, sekarang kan tinggal buka aplikasi, klik-klik aja, beres. Mudah sekali. Jadi proses peloporan SPT lembaga yang saya lakukan jadi lebih mudah dan bisa dilakukan dimana saja, seperti di kantor. Karena kan tau sendiri pekerjaan kita banyak, bukan cuma untuk ngurusin ini aja. Jadi saya merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini, jadi bisa mempersingkat waktu.
7. Kalau mengenai infrastruktur jaringan yang tersedia dapat dikatakan masih kurang baik. Karena jaringan merupakan hal yang sangat rentan sekali mengalami gangguan, jadi terkadang terjadi permasalahan yang dapat mempersulit wajib pajak.

8. Sosialisasi memang pernah ada dan dilakukan di instansi ini, tapi itu dulu, sudah lama sekali. Dan sampai sekarang belum pernah ada lagi sosialisasi yang dilakukan mengenai perpajakan ini disini. Sosialisasi yang dilakukan di media massa pun jarang sekali. Paling kalau ingin memperoleh informasi yaitu dengan kita datang langsung ke kantor pajak.
9. Memang untuk dapat mengakses sistem tersebut pada awalnya saya mengalami kesulitan, namun setelah saya mencari tau dan mencari berbagai informasi mengenai hal tersebut, saya rasa sudah cukup mudah untuk dilakukan. Memang kembali pada diri kitanya sendiri, walaupun pengembangan kanal akses sudah dilakukan tapi kalau Wajib Pajaknya tidak mau tau dan tidak berusaha mencari tau, percuma saja, pasti yang ada sulit dan sulit saja yang didapat, apalagi kalau WP-nya gaptek, pasti deh yang ada malah pusing sehingga selalu mengalami kesulitan.
10. Ya saya sangat merasa terbantu dengan adanya layanan ini. Selain dapat mempermudah dan mengurangi kesulitan yang sering dihadapi, hal ini juga dapat mengurangi/mempersingkat waktu yang digunakan untuk melakukan pelaporan SPT yang dilakukan. Karena pelaporannya dilakukan secara *online*, jadi kita bisa melakukannya dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pajak.
11. Harapannya yaitu semoga kedepannya pihak pajak dapat lebih meningkatkan lagi pelayanannya dan lebih mengerti apa yang menjadi kebutuhan masyarakat/WP, terutama dengan terobosan-terobosannya yang baru kedepannya yang dapat mempermudah wajib pajak didalam melakukan berbagai kegiatan perpajakan yang dilakukan.

## MEMBERCHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yani Sri Wahyuni, SH  
Pekerjaan/Jabatan : Direktur CV. NUR GIRI  
Usia/Umur : 39 tahun.  
Pendidikan : S1  
Jenis Kelamin : Perempuan.

Menyatakan benar bahwa telah dilaksanakan wawancara untuk keperluan tugas kuliah SKRIPSI yang dilakukan oleh mahasiswa dengan keterangan sebagai berikut:

**Nama** : Maulana Ariyanto  
**NIM** : 6661102026  
**Prodi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dan saya tidak keberatan apabilamana hasil wawancara penelitian dicantumkan guna keperluan dan keabsahan penelitian.

Demikian semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana untuk bahan penelitian.

### Pertanyaan:

1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan sistem secara *online* dalam pelayanan perpajakan yang dilakukan, seperti sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filling*? Apakah sudah pernah menggunakannya?  
.....
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut, terutama penyampaian SPT yang dilakukan?  
.....

3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem secara *online* dibandingkan dengan cara manual, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi yang anda lakukan?  
.....
4. Apakah hambatan dan kesulitan yang anda peroleh dalam pelaksanaan penggunaan sistem tersebut dalam kegiatan perpajakan yang anda lakukan, terutama dalam penyampaian SPT Tahunan lembaga/instansi?  
.....
5. Bagaimanakah menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang tersedia? Apakah sudah baik atau belum?  
.....
6. Apakah infrastruktur jaringan dan sarana prasarana penunjang pelayanan yang disediakan sudah cukup baik?  
.....
7. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan dan diberikan oleh lembaga perpajakan mengenai adanya sistem aplikasi ini?  
.....
8. Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapatkan mengenai layanan perpajakan ini?  
.....
9. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang anda alami selama ini?  
.....
10. Apa harapan anda dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh DJP dalam pelayanan perpajakan secara elektronik *online* ini?  
.....

Lokasi wawancara : Sekretariat DPRD Prov. Banten .

Hari/Tanggal/Waktu : Kamis /30 Oktober 2014/11:25

Serang,

2014





**Jawaban Ibu Yani Sri Wahyuni, SH selaku Wajib Pajak/Direktur CV. NUR GIFRI:**

1. Saya sudah mengetahui mengenai adanya layanan ini dan saya juga sudah pernah menggunakannya. Karena memang sistem pelayanan tersebut yang sekarang-sekarang ini sering saya gunakan untuk menyampaikan SPT bulanan dari usaha yang saya miliki. Memang setiap bulan saya selalu menyampaikan SPT bulanan dengan sistem layanan ini, karena memang saya rasa dengan menggunakan sistem ini dapat mempermudah saya selaku wajib pajak yang harus melaksanakan kewajiban pajaknya dibandingkan dengan cara manual yang justru mempersulit saya dalam melakukannya. Karena dengan cara manual banyak waktu yang tersita, karena saya harus datang ke kantor pajak dan melakukan penyampaian SPT dengan cara manual yang membutuhkan waktu cukup lama.
2. Kemudahannya adalah proses penyampaian SPT yang dilakukan dapat lebih cepat dan lebih mudah untuk dilakukan, karena sistem ini menggunakan sistem *online* yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja kita inginkan. Sehingga dengan menggunakan sistem ini saya rasa lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan cara manual.
3. Yang jelas lebih mudah dengan menggunakan sistem ini dibandingkan cara manual. Karena kan SPT yang kita laporkan jumlahnya tidak sedikit, jadi kalau menggunakan sistem ini kan sudah tersedia form pengisiannya, jadi kita tinggal *klik* saja, tidak usah nulis-nulis lagi, jadi lebih cepat. Dari pada menggunakan cara manual yang prosesnya harus nulis dulu dalam pengisian formulirnya dan penginputannya pun harus di-*scan* terlebih dahulu secara manual yang membutuhkan waktu lama.
4. Hambatannya yaa paling masalah jaringan yang eror. Kalau engga yaa paling rebutan jaringan ketika penyampaian SPT, apalagi pada waktu-waktu penyampaian SPT, pasti banyak banget yang menggunakan aplikasi ini, jadi akses yang didapat pun jadi sulit karena banyaknya yang menggunakan aplikasi itu.
5. Kualitas programnya sudah bagus, bahkan mudah untuk digunakan dan mudah dimengerti. Sehingga kita dapat mudah menggunakannya dengan baik.
6. Infrastruktur jaringan memang terkadang mengalami gangguan, saya rasa hal itu saja yang menyebabkan infrastruktur jaringan yang ada belum tersedia dengan baik.
7. Sosialisasi masih sangat jarang dilakukan, bahkan saya mencari dimedia massa pun jarang ada.
8. Akses untuk dapat mengakses layanan ini saya rasa sangat mudah, asalkan sedang tidak dalam kondisi gangguan jaringan. Yang penting kita mau mencoba dan mencari

tau kalau memang kita mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Memang awalnya sulit untuk dapat mengakses, tapi setelah tau pasti deh mudah untuk mengaksesnya.

9. Yaa, sangat jelas lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan cara manual yang sangat ribet untuk melakukannya.
10. Harapannya adalah agar pihak kantor pajak lebih mengembangkan lagi aplikasi sistem-sistem yang ada agar dapat lebih mudah lagi digunakan. Selain itu juga diharapkan pihak kantor pajak dapat lebih cepat memperbaiki berbagai gangguan atau kendala-kendala yang terjadi yang selama ini sering dialami oleh wajib pajak khususnya.

**INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA**  
**NOMOR 3 TAHUN 2003**  
**TENTANG**  
**KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-**  
**GOVERNMENT**

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;
- b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;
- d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

Mengingat:

1. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000 - 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 206);
3. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2003 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;
4. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia.

MENGINSTRUKSIKAN:

Kepada:

1. Menteri;
2. Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen;
3. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara;
4. Panglima Tentara Nasional Indonesia;
5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;
6. Jaksa Agung Republik Indonesia;

7. Gubernur;
8. Bupati/Walikota.

Untuk:

PERTAMA:

Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden ini.

KEDUA:

Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KETIGA:

Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KEEMPAT:

Melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Instruksi Presiden ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan Di Jakarta,  
Pada Tanggal 9 Juni 2003  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,  
Ttd.  
MEGAWATI SOEKARNOPUTRI

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR 24/PJ/2009

TENTANG

TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN/ATAU  
PENGUKUHAN  
PENGUSAHA KENA PAJAK DAN PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU  
PENGUSAHA KENA PAJAK DENGAN SISTEM E-REGISTRATION

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang :  
bahwa dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak untuk mendaftarkan diri dan/atau melaporkan kegiatan usahanya melalui jaringan sistem informasi yang terhubung langsung secara on line dengan Direktorat Jenderal Pajak, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem e-Registration;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4740);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007;
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 20/PMK.03/2008 tentang Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak;
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 44/PJ/2008 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG TATA CARA PENDAFTARAN  
NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA

PAJAK DAN PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA  
PAJAK DENGAN SISTEM E-REGISTRATION.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, yang dimaksud dengan:

1. Sistem e-Registration adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak.
2. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.
4. Pengusaha Kena Pajak yang selanjutnya disebut dengan PKP adalah Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000.
5. Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu adalah Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai 1 (satu) tempat usaha yang berbeda dengan alamat tempat tinggal atau lebih dari 1 (satu) tempat usaha.
6. Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disebut dengan NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, yang terdiri dari 15 (lima belas) digit, yaitu 9 (sembilan) digit pertama merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 (enam) digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan.
7. Wajib Pajak terdaftar dan/atau PKP terdaftar adalah Wajib Pajak dan/atau PKP yang telah terdaftar dalam tata usaha Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan telah diberikan NPWP dan/atau SPPKP.
8. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak yang selanjutnya disebut dengan Kartu NPWP adalah kartu yang diterbitkan oleh KPP yang berisikan NPWP dan identitas lainnya.
9. Surat Keterangan Terdaftar Sementara yang selanjutnya disebut dengan SKTS adalah surat keterangan yang dicetak oleh Wajib Pajak melalui Sistem e-Registration yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah terdaftar pada KPP tertentu yang berisikan NPWP dan identitas lainnya serta kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang bersifat sementara.

10. Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disebut dengan SKT adalah surat keterangan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai pemberitahuan bahwa Wajib Pajak terdaftar pada KPP tertentu yang berisikan antara lain NPWP dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
11. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang selanjutnya disebut dengan SPPKP adalah surat yang diterbitkan oleh KPP yang berisikan identitas dan kewajiban perpajakan PKP.
12. Account adalah sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat mengakses Sistem e-Registration.
13. Username adalah identitas Wajib Pajak yang unik berupa huruf atau angka atau gabungan keduanya untuk mengakses account Wajib Pajak pada Sistem e-Registration.
14. Password adalah kata kunci yang hanya diketahui oleh Wajib Pajak untuk memperoleh otoritas atas account yang diakses yang sekurang-kurangnya terdiri atas 6 (enam) digit berupa huruf atau angka atau gabungan keduanya.
15. Login adalah proses untuk mengakses Sistem e-Registration dengan menggunakan username dan password.
16. Logout adalah proses untuk keluar dari Sistem e-Registration dengan cara yang telah ditentukan sehingga data pengakses tetap terjamin kerahasiaan dan keamanannya.
17. E-mail address adalah alamat elektronik yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menerima informasi elektronik hasil proses yang berkaitan dengan Sistem e-Registration.
18. Notifikasi adalah pemberitahuan mengenai status permohonan Wajib Pajak dalam Sistem e-Registration
19. Permohonan pendaftaran NPWP adalah permohonan yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan cara mengisi Formulir Permohonan Pendaftaran Wajib Pajak yang dibangkitkan oleh Sistem e-Registration yang memiliki bentuk dan isi standar dan digunakan oleh Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran melalui Sistem e-Registration.
20. Permohonan pengukuhan PKP adalah permohonan yang dibuat oleh PKP dengan cara mengisi Formulir Permohonan Pengukuhan PKP yang dibangkitkan oleh Sistem e-Registration yang memiliki bentuk dan isi standar dan digunakan oleh PKP dalam melakukan pengukuhan melalui Sistem e-Registration.
21. Permohonan perubahan data adalah permohonan yang dibuat oleh Wajib Pajak dan/atau PKP dengan cara mengisi Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Formulir Permohonan Perubahan Data PKP yang dibangkitkan oleh Sistem e-Registration yang memiliki bentuk dan isi standar dan digunakan oleh Wajib Pajak dan/atau PKP dalam melakukan perubahan data melalui Sistem e-Registration.

## BAB II

### TATA CARA PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK DENGAN SISTEM E-REGISTRATION

#### Pasal 2

- (1) Wajib Pajak termasuk Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh NPWP dan/atau melaporkan kegiatan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP melalui Sistem e-Registration.
- (2) Permohonan pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara mengisi Formulir Permohonan Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan PKP pada Sistem e-Registration.

- (3) Wajib Pajak dapat mencetak sendiri Formulir Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan PKP serta SKTS yang diterbitkan dari Sistem e-Registration.
- (4) SKTS berlaku terhitung sejak pendaftaran melalui Sistem e-Registration dilakukan sampai dengan diterbitkan SKT oleh KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
- (5) SKTS hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan.

### Pasal 3

- (1) Atas permohonan dan/atau pelaporan kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1), KPP tempat Wajib Pajak terdaftar menerbitkan SKT, Kartu NPWP dan/atau SPPKP.
- (2) Penerbitan SKT, Kartu NPWP, dan/atau SPPKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan oleh KPP paling lama 1(satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran dan/atau pengukuhan melalui Sistem e-Registration diterima KPP, sepanjang permohonan pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP diisi secara lengkap.
- (3) Dalam hal proses penerbitan NPWP dan/atau PKP telah selesai, kepada Wajib Pajak dikirimkan notifikasi melalui Sistem e-Registration.

## BAB III TATA CARA PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA PAJAK

### Pasal 4

- (1) Wajib Pajak dan/atau PKP dapat melakukan perubahan data melalui Sistem e-Registration.
- (2) Permohonan perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara mengisi Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau PKP pada Sistem e-Registration.
- (3) Berdasarkan permohonan perubahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPP menerbitkan Kartu NPWP dan SKT dan/atau SPPKP paling lama 1(satu) hari kerja sejak informasi perubahan data melalui Sistem e-Registration diterima KPP, sepanjang permohonan perubahan data diisi secara lengkap.

## BAB IV TATA CARA KONFIRMASI LAPANGAN

### Pasal 5

- (1) KPP harus melakukan konfirmasi lapangan untuk membuktikan kebenaran pengisian formulir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan Pasal 4 ayat (2).
- (2) Konfirmasi lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 1 (satu) tahun setelah terbitnya NPWP dan SKT dan/atau SPPKP dengan prioritas sesuai tingkat resiko Wajib Pajak.



- (3) Pada saat melakukan konfirmasi lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), KPP dapat meminta dokumen kepada Wajib Pajak dan/atau PKP.
- (4) Wajib Pajak dan/atau PKP wajib memberikan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang diminta oleh KPP.
- (5) Hasil konfirmasi lapangan dituangkan dalam Berita Acara Hasil Konfirmasi Lapangan.

#### Pasal 6

- (1) Apabila hasil konfirmasi lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) menyatakan bahwa data Wajib Pajak terdaftar dan/atau PKP terdaftar tidak benar, KPP menerbitkan Surat Pencabutan SKT dan Surat Penghapusan NPWP dan/atau Surat Pencabutan SPPKP secara jabatan.
- (2) Surat Pencabutan SKT dan Surat Penghapusan NPWP dan/atau Surat Pencabutan SPPKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan diumumkan melalui website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) dan kepada Wajib Pajak akan dikirimkan notifikasi melalui Sistem e-Registration.

### BAB V LAMPIRAN

#### Pasal 7

- (1) Tata cara pendaftaran NPWP dan/atau pengukuhan PKP dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau PKP dengan Sistem e-Registration, ditetapkan dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
- (2) Bentuk Formulir Permohonan Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau Permohonan Pengukuhan PKP dan Formulir Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Permohonan Perubahan Data PKP serta formulir lain yang digunakan dalam Pendaftaran NPWP dan/atau Pengukuhan PKP dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau PKP dengan Sistem e-Registration mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 44/PJ/2008.

### BAB VI PENUTUP

#### Pasal 8

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-173/PJ/2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem e-Registration dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

## Pasal 9

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Maret 2009  
DIREKTUR JENDERAL,

ttd.

DARMIN NASUTION  
NIP 130605098

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR : PER - 36/PJ/2013

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR PER-47/PJ/2008 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN SURAT  
PEMBERITAHUAN DAN PENYAMPAIAN PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN  
SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN SECARA ELEKTRONIK (e-FILING)  
MELALUI PERUSAHAAN PENYEDIA JASA APLIKASI (ASP)

Tax and DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

Menimbang :

- a. bahwa ketentuan mengenai tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);
- b. bahwa untuk meningkatkan kepastian hukum dan menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan dan menyampaikan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4999);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan

Penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009;

4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **Tax and**

**PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-47/PJ/2008 TENTANG TATA CARA PENYAMPAIAN SURAT PEMBERITAHUAN DAN PENYAMPAIAN PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN SECARA ELEKTRONIK (e-FILING) MELALUI PERUSAHAAN PENYEDIA JASA APLIKASI (ASP).**

#### Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) diubah sebagai berikut :

1. Menghapus ketentuan Pasal 5 ayat (3) dan merubah ketentuan Pasal 5 ayat (2) dan ayat (4) sehingga Pasal 5 berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 5

- (1) Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus memiliki Electronic Filing Identification Number (e-FIN) dan memperoleh Sertifikat (digital certificate) dari Direktorat Jenderal Pajak.
- (2) Electronic Filing Identification Number (e-FIN) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar berdasarkan surat permohonan Wajib Pajak sebagaimana dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (3) Dihapus.
- (4) Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh Electronic Filing Identification Number (e-FIN) paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar.
- (5) Dalam hal Electronic Filing Identification Number (e-FIN) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan asli kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, atau bagi Pengusaha Kena Pajak dengan syarat menunjukkan asli Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

2. Ketentuan dalam Pasal 7 ayat (1) diubah sehingga Pasal 7 berbunyi sebagai berikut :

#### Pasal 7

- (1) e-SPT dan e-SPTy yang telah diisi dan dilengkapi sesuai dengan ketentuan beserta keterangan dan/atau dokumen lain yang harus dilampirkan dalam SPT dan/atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dan disampaikan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
  - (2) Tanda Tangan Elektronik atau Tanda Tangan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah suatu informasi elektronik yang di generate oleh Sistem Direktorat Jenderal Pajak.
  - (3) Dalam hal SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan menunjukkan adanya kewajiban pembayaran pajak, Wajib Pajak wajib mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara pada e-SPT dan e-SPTy sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.
  - (4) Apabila e-SPT dan e-SPTy sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka kepada Wajib Pajak diberikan Bukti Penerimaan Elektronik.
3. Ketentuan Pasal 9 dihapus.
4. Menghapus Lampiran II dan merubah Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 menjadi sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini.

#### Pasal II

Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini mulai berlaku mulai tanggal 1 Januari 2014.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Oktober 2013  
DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

ttd.

A. FUAD RAHMANY





## **TATA CARA PENDAFTARAN NPWP DENGAN SISTEM *e-REGISTRATION* DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

### **TATA CARA PENDAFTARAN NPWP MELALUI INTERNET**

1. Membuka situs DJP dengan alamat <http://www.pajak.go.id>
2. Memilih menu sistem *e-Registration*
3. Membuat *Account* baru pada sistem *e-Registration*
4. Login ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *password* yang telah dibuat
5. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (OP, Badan atau Bendaharawan)
6. Mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar dan kemudian klik tombol “daftar” jika telah selesai diisi dengan benar dan lengkap
7. Mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap
8. Mencetak Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS)
9. Wajib Pajak dapat mengirim Formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman.
10. Menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak Terdaftar setelah dilakukan validasi

Catatan: Wajib Pajak dapat menggunakan SKTS untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan.

**DOKUMEN YANG PERLU DISIAPKAN OLEH WAJIB PAJAK  
UNTUK MENGISI FORMULIR PERMOHONAN**

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER- 44 /PJ/2008 Tanggal : 20 Oktober 2008

- a. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjalankan/tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas:
  - Kartu Tanda Penduduk bagi Penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing.
- b. Untuk Wajib Pajak Badan:
  - Akte pendirian dan perubahan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;
  - NPWP Pimpinan/Penanggung Jawab Badan;
  - Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab.
- c. Untuk Bendahara sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
  - Surat penunjukan sebagai Bendahara;
  - Kartu Tanda Penduduk Bendahara.
- d. Untuk *Joint Operation (JO)* sebagai Wajib Pajak Pemungut/Pemotong:
  - Perjanjian Kerjasama/Akte Pendirian sebagai *Joint Operation*;
  - Kartu Tanda Penduduk bagi penduduk Indonesia, atau paspor bagi orang asing sebagai penanggung jawab;
  - NPWP Pimpinan/Penanggung Jawab JO.

## INPUT DATA DI E-SPT PPh Pasal 21

Bagi Wajib Pajak yang baru pertama kali menggunakan e SPT PPh Pasal 21, maka untuk pertama kali input Referensi Penerima Penghasilan dan Input Referensi Pegawai A1/A2.

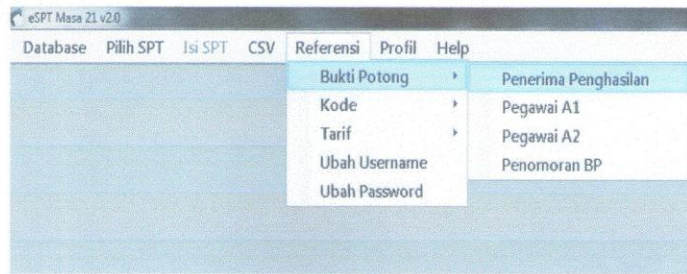
### Data-data yang perlu dipersiapkan untuk Referensi Pegawai :

- Referensi Pegawai Tetap A1/A2 (Nama, NPWP, Pangkat, Golongan, Alamat, Jenis Kelamin, NIK, Status, Tanggungan dan Jabatan) -> Referensi A1/A2 adalah untuk referensi saat penerbitan **Bukti Potong A1/A2**;
- Referensi Penerima Penghasilan/refpartner (semua pegawai) -> Nama, NPWP, Alamat -> Referensi Partner adalah untuk referensi pegawai guna penerbitan **Bukti Potong Final/Tidak Final**;

### Data-data yang perlu dipersiapkan untuk membuat e-SPT :

- Pemotongan PPh Pasal 21 untuk pegawai Tetap bulanan (Nama, NPWP, Penghasilan Bruto, PPh Pasal 21);
- Pemotongan PPh Pasal 21 Final -> Jika Ada (Bukti Potong-> Nama, NPWP, NIK, Alamat, Penghasilan Bruto, PPh Pasal 21);
- Pemotongan PPh Pasal 21 Tidak final untuk pegawai nomor 3 s.d 10 (Bukti Potong -> Nama, NPWP, NIK, Alamat, Penghasilan Bruto, PPh Pasal 21, Status, Tanggungan);
- SSP PPh Pasal 21 Terhutang.

## Input Referensi Penerima Penghasilan/RefPartner





eSPT Masa Z1 v2.0

Database Pilih SPT Isi SPT CSV Referensi Profil Help

Daftar Penerima Penghasilan

NPWP : \_\_\_\_\_

NIK : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

WP Asing Kode Negara : \_\_\_\_\_

Batal Simpan

Pencarian: \_\_\_\_\_ Nilai: \_\_\_\_\_

NPWP Nama Penerima Penghasilan

### Input Referensi Pegawai A1/A2

eSPT Masa Z1 v2.0

Database Pilih SPT Isi SPT CSV Referensi Profil Help

Bukti Potong Penerima Penghasilan

Kode Pegawai A1

Tarif Pegawai A2

Ubah Username Penomoran BP

Ubah Password

eSPT Masa Z1 v2.0

Database Pilih SPT Isi SPT CSV Referensi Profil Help

Daftar Pegawai A1

NPWP : \_\_\_\_\_ NIK : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_ Status : \_\_\_\_\_ Tanggungan : \_\_\_\_\_

Jabatan : \_\_\_\_\_  WP Asing Kode Negara : \_\_\_\_\_

Batal Simpan

Pencarian: \_\_\_\_\_ Nilai: \_\_\_\_\_

NPWP Nama Pegawai A1

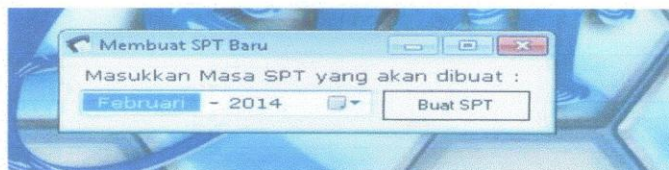
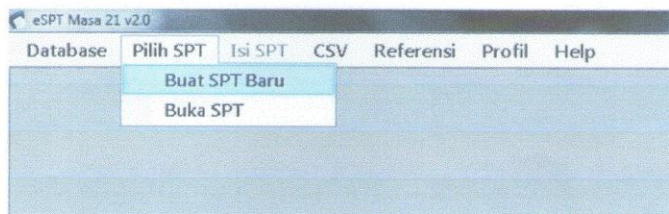
14.096.021.4-823.000 Dona

## Membuat SPT MASA PPh Pasal 21

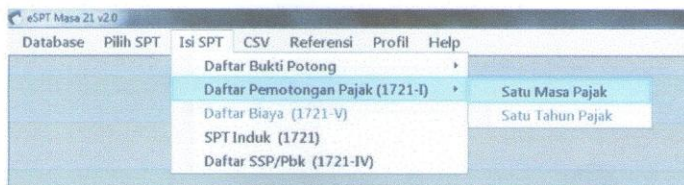
Contoh Kasus : Wajib Pajak akan membuat SPT Masa PPh Pasal 21 Masa Februari 2014 :

Langkah-langkah :

- Buka Aplikasi E-SPT PPh Pasal 21 → Database → Login → Pilih SPT → Buat SPT Baru

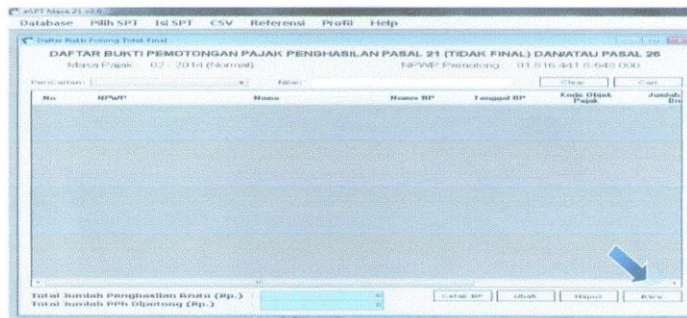
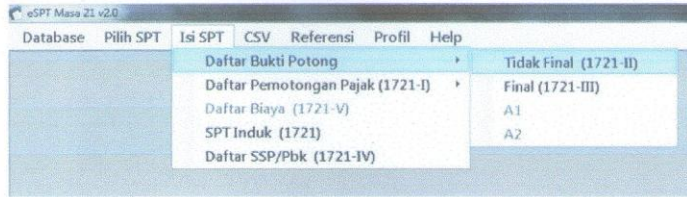


- Input Pemotongan PPh Ps. 21 Pegawai Tetap Bulanan Masa Februari 2014 (1721-I)

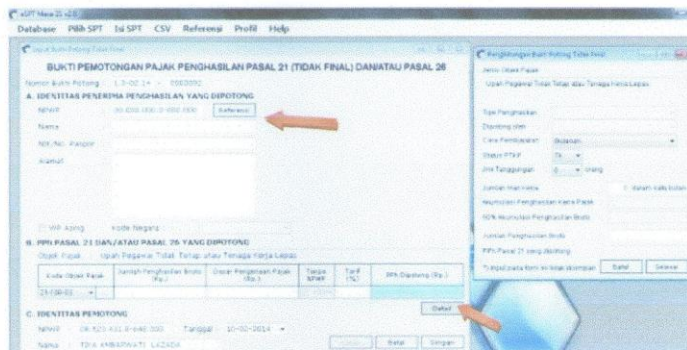




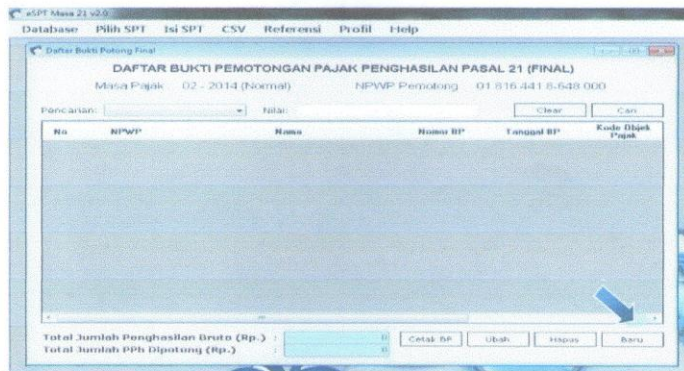
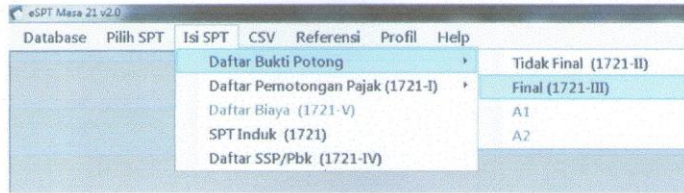
- Input Pemotongan PPh Pasal 21 Tidak Final untuk Pegawai nomor 3 s.d 10 :



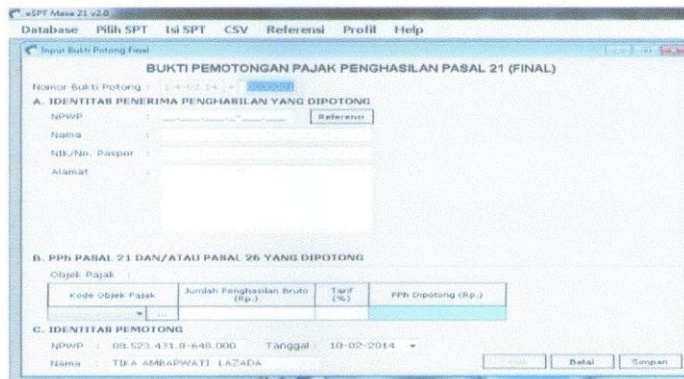
Kemudian input Pemotongan PPh Pasal 21 Tidak Final untuk Masa Februari bagi Pegawai nomor 3 s.d 10 sesuai data yang tersedia dan simpan



- Input Pemotongan PPh Pasal 21 Final (Bila Ada)



Kemudian input Pemotongan PPh Pasal 21 Final untuk Masa Februari 2014 sesuai data Pemotongan dan simpan



Input Pemotongan PPh Pasal 21 **SELESAI**

- Wajib Pajak akan diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan dalam hal hasil pengisian e-SPT dinyatakan lengkap;
- Hasil pengisian aplikasi e-SPT dinyatakan lengkap apabila seluruh elemen data digitalnya telah diisi.

Apakah e-SPT sama dengan e-Filing?

e-SPT adalah data **SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik** yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT sedangkan e-Filing adalah cara penyampaian e-SPT secara online dan *real time* melalui internet.

Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan PPh secara e-Filing melalui <http://www.pajak.go.id/>

### 1. Mengajukan permohonan e-FIN

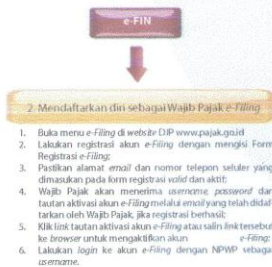
Melalui KPP terdekat

Syarat:

- Mengisi Formulir Permohonan e-FIN
- Melampirkan fotokopi NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu Tanda Penduduk;
- Melampirkan surat kuasa khusus dan fotokopi identitas diri Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak;
- Membawa asli identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya untuk ditunjukkan kepada petugas pajak.

Disampaikan secara langsung kepada KPP atau kuasanya

e-FIN



### 3. Menyampaikan SPT Tahunan secara e-Filing melalui www.pajak.go.id

- Buka menu e-Filing di website DJP [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Login ke akun e-Filing dengan memasukkan username (NPWP) dan password
- Pilih menu sesuai dengan jenis SPT yang hendak disampaikan;
- Jika SPT menggunakan aplikasi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas
- Jika status SPT kurang bayar, lakukan pembayaran dan masukkan kode NIDPN ke aplikasi e-SPT;
- Meminta kode verifikasi untuk penyampaian SPT;
- Menerima kode verifikasi melalui email atau SMS;
- Menandatangani e-SPT dengan mengisi kode verifikasi;
- Mengirim e-SPT melalui menu yang disediakan;
- Menerima bukti penerimaan elektronik.

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi:

Account Representative



- Hubungi e-mail melalui e-mail permohonan permohonan
- Mengikuti kegiatan pelatihan e-Filing
- Menunjuk inspeksi yang bersedia di dapat kembali
- Mengikuti kegiatan pelatihan e-Filing
- Tidak bersedia melalui 2014
- Nomor PPTP melalui DJP

## Cara Mudah dan Cepat Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan



Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan melalui e-Filing pada website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))



Penyampaian SPT Tahunan PPh secara e-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S atau 1770 SS

Apa yang dimaksud dengan e-Filing?

e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Layanan e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak hanya melayani penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S dan 1770 SS.

Apa syarat utama agar Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan secara e-Filing?

Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan PPh secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) harus memiliki *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN).

Apa yang dimaksud dengan e-FIN?

*Electronic Filing Identification Number* (e-FIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor

Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan e-Filing.

Bagaimana cara mengajukan permohonan untuk memperoleh e-FIN?

Permohonan untuk memperoleh e-FIN dapat disampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat dengan cara sebagai berikut:

- mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan e-FIN;
- melampirkan fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar dan Kartu Tanda Penduduk;
- menunjukkan surat kuasa khusus bermeterai dan fotokopi identitas Wajib Pajak dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak;
- membawa kartu identitas diri Wajib Pajak atau kuasanya untuk ditunjukkan kepada petugas pajak.

Berapa lama jangka waktu penerbitan e-FIN?

- Kantor Pelayanan Pajak harus menerbitkan e-FIN paling lama 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar;
- e-FIN yang prosesnya sudah selesai, disampaikan secara langsung kepada Wajib Pajak atau Kuasa Wajib Pajak.

Apa yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak setelah memperoleh e-FIN agar dapat memanfaatkan layanan e-Filing?

- Wajib Pajak harus mendaftarkan diri melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN;
- Pendaftaran dilakukan dengan mengisi Form Registrasi e-Filing pada website DJP dan Wajib Pajak diwajibkan untuk mencantumkan alamat surat elektronik (*email address*) dan nomor telepon seluler (*handphone*) yang valid dan aktif sebagai sarana untuk pengiriman kode verifikasi, notifikasi, dan Bukti Penerimaan Elektronik pada proses e-Filing;
- Setelah proses registrasi berhasil maka Wajib Pajak akan menerima email yang berisi *username*, *password*, dan tautan untuk mengaktifkan akun e-Filing;
- Dengan meng-klik link tautan atau menyalin link tautan dalam browser maka akun e-Filing sudah diaktifkan dan wajib Pajak dapat melakukan login untuk masuk dalam akun e-Filing.

Bagaimana cara menyampaikan SPT Tahunan setelah memiliki akun e-Filing?

- Wajib Pajak melakukan login pada akun e-Filing dengan memasukkan *username* dan *password*, kemudian memilih menu sesuai dengan jenis SPT yang hendak disampaikan;
- Pemilihan menu tersebut akan mengarahkan Wajib Pajak kepada aplikasi e-SPT yang sesuai dengan jenis SPT yang dipilih.

3. Wajib Pajak mengisi SPT Tahunan secara online melalui aplikasi e-SPT dengan memasukkan data yang benar, jelas dan lengkap pada setiap elemen e-SPT.

Petunjuk dan tata cara pengisian yang tersedia dalam website akan memberikan panduan kepada Wajib Pajak;

4. Dalam hal hasil pengisian aplikasi e-SPT menunjukkan status kurang bayar, maka Wajib Pajak harus mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) sebagai bukti pembayaran.

NTPN dapat diperoleh Wajib Pajak setelah melakukan pelunasan atas jumlah pajak yang kurang dibayar (PPH Pasal 29).

5. Setelah selesai mengisi e-SPT, Wajib Pajak harus membubuhkan tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital sebelum disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak.

6. Tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Wajib Pajak meminta kode verifikasi kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui menu yang telah disediakan dalam website DJP setelah selesai mengisi e-SPT;
- Kode verifikasi tersebut akan dikirimkan kepada Wajib Pajak melalui email yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak pada saat registrasi e-filing;
- Wajib Pajak memilih data SPT, kemudian mengirim e-SPT dengan memilih menu yang tersedia dalam website;
- Wajib Pajak memasukkan kode verifikasi yang telah diterima melalui email ke dalam kotak isian (*field*) yang disediakan pada saat proses pengiriman e-SPT.

## LAMPIRAN FOTO-FOTO



*Keterangan: Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang, Bapak Satriyono Sejati. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Operator Layanan KPP Pratama Serang, Bapak Theodoro Ferdian W.O. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Account Representative (AR) KPP Pratama Serang, Bapak Yuda Prawira Amanda, SE, Ak. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Operator Console (OC) KPP Pratama Serang, Bapak Beny Andreawan Mahardika. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Staf Pelaksana Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang, Bapak Prianto. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Staf Pelaksana Seksi Ekstensifikasi KPP Pratama Serang, Bapak Helmi Selvianto. (Sumber: Peneliti, 2014)*





*Keterangan: Wawancara dengan Staf Pelaksana Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang, Bapak Muhajir. (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Masyarakat/Wajib Pajak, Bapak Muhayat Nur (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Masyarakat/Wajib Pajak, Bapak Ahmad Zainul BN (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Wawancara dengan Masyarakat/Wajib Pajak, Bapak Desky Ariyadi  
(Sumber: Peneliti, 2014)*

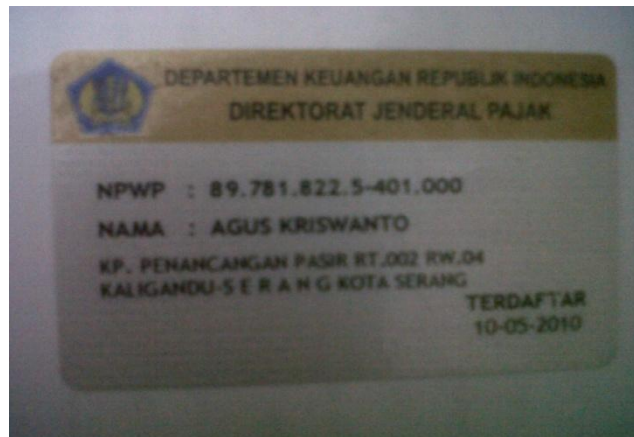


*Keterangan: Wawancara dengan Masyarakat/Wajib Pajak, Bapak Dedi Suryadi  
(Sumber: Peneliti, 2014)*





*Keterangan: Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Serang (Sumber: Peneliti, 2014)*



*Keterangan: Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Sumber: Peneliti, 2014)*

## PEDOMAN WAWANCARA

### Judul Penelitian: Analisis Pelaksanaan *Electronic Government (e-Government)* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang

PENELITIAN SKRIPSI menggunakan metode kualitatif dengan mengacu pada konsep milik Richardus Eko Indrajit, tentang indikator dalam penerapan *Elektronik Government (e-Government)* (dalam Indrajit, 2005:18), yaitu meliputi (1) *Content Development*, (2) *Competency Building*, (3) *Connectivity*, (4) *Cyber Laws*, (5) *Citizen Interfaces*, dan (6) *Capital*.

**Tabel Pedoman Wawancara**

<b>Dimensi</b>	<b>Kisi-Kisi Pertanyaan</b>	<b>Informan</b>
<i>Content Development</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Pengembangan Aplikasi yang dilakukan</li><li>b) Waktu pengembangan aplikasi yang dilakukan</li><li>c) Yang melakukan pengembangan terhadap aplikasi</li><li>d) Jenis aplikasi yang dikembangkan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li><li>2. Kepala Seksi PDI KPP Pratama Serang</li><li>3. <i>Account Representative (AR)</i> Waskon I KPP Pratama Serang</li><li>4. Operator Layanan</li><li>5. <i>Operator Console (OC)</i></li><li>6. Masyarakat/WP</li></ul>
<i>Competency Building</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan</li><li>b) Waktu dilakukannya pelatihan dan pengembangan kompetensi</li><li>c) Jumlah pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diberikan</li><li>d) Pihak yang melakukan dan mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi</li><li>e) Bentuk pelatihan dan pengembangan kompetensi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li><li>2. Kepala Seksi PDI KPP Pratama Serang</li><li>3. <i>Account Representative (AR)</i> Waskon I KPP Pratama Serang</li><li>4. Operator Layanan</li><li>5. <i>Operator Console (OC)</i></li><li>6. Staf Pelaksana Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang</li><li>7. Staf Pelaksana Seksi Ekstensifikasi</li></ul>
<i>Connectivity</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Ketersediaan infrastruktur yang dimiliki</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Kondisi infrastruktur yang ada</li> <li>c) Pelaksanaan pengadaan infrastruktur yang dilakukan</li> <li>d) Proses penggantian infrastruktur</li> <li>e) Hambatan dalam pengelolaan infrastruktur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Account Representative</i> (AR) Waskon I KPP Pratama Serang</li> <li>3. Operator Layanan</li> <li>4. <i>Operator Console</i> (OC)</li> <li>5. Pelaksana Sub Bagian Umum</li> <li>6. Masyarakat/WP</li> </ul>
<i>Cyber Laws</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Keberadaan kerangka dan perangkat hukum</li> <li>b) Kejelasan aturan yang mendasari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li> <li>2. Kepala Seksi PDI KPP Pratama Serang</li> <li>3. <i>Account Representative</i> (AR)</li> </ul>
<i>Citizen Interfaces</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengadaan SDM yang dilakukan</li> <li>b) Ketersediaan SDM yang dimiliki</li> <li>c) Kondisi SDM yang ada</li> <li>d) Jumlah kebutuhan SDM yang diperlukan</li> <li>e) Pengembangan kanal akses yang dilakukan</li> <li>f) Bentuk pengembangan yang dilakukan</li> <li>g) Ketersediaan akses</li> <li>h) Kemudahan akses yang diperoleh</li> <li>i) Waktu dilakukannya pengembangan kanal akses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li> <li>2. <i>Account Representative</i> (AR)</li> <li>3. Operator Layanan</li> <li>4. <i>Operator Console</i> (OC)</li> <li>5. Pelaksana Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang</li> <li>6. Masyarakat/WP</li> </ul>
<i>Capital</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pola permodalan yang dilakukan</li> <li>b) Asal usul anggaran/modal yang digunakan</li> <li>c) Kejelasan ketersediaan anggaran/modal yang tersedia</li> <li>d) Penggunaan/pengalokasian anggaran/modal yang dilakukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Serang</li> <li>2. Kepala Seksi PDI KPP Pratama Serang</li> <li>3. <i>Account Representative</i> (AR)</li> <li>4. Pelaksana Sub Bagian Umum KPP Pratama Serang</li> <li>5. Pelaksana Seksi Ekstensifikasi KPP Pratama Serang</li> </ul>

### **Pertanyaan Umum untuk Informan Kategori Instansi (Pemerintah):**

1. Sejak kapan pelaksanaan penerapan *e-Government* mulai dilakukan di KPP Pratama Serang? Dan apa aturan hukum/perangkat hukum yang mengaturnya?
2. Bagaimana kesiapan KPP Pratama Serang, terutama bagian/Seksi Pelayanan dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan perpajakan, baik secara teknis maupun non teknis?
3. Pengembangan aplikasi apakah yang sejauh ini telah dilakukan terhadap sistem yang ada?
4. Bagaimana ketertarikan masyarakat dengan adanya sistem pelayanan perpajakan dengan sistem elektronik *online* ini?
5. Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah KPP Pratama lakukan kepada masyarakat untuk memperkenalkan berbagai sistem pelayanan perpajakan secara elektronik *online* tersebut?
6. Setiap berapa bulan sekali sosialisasi dilakukan?
7. Berapakah jumlah ideal orang/SDM yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dan mengoperasikan berbagai sistem elektronik *online* ini?
8. Kapan pengadaan SDM dilakukan di KPP Pratama Serang?
9. Apakah jumlah SDM yang ada sudah memadai dan mencukupi untuk dapat memenuhi kebutuhan SDM yang diperlukan dalam menunjang pelaksanaan pengoperasian berbagai sistem ini?
10. Bagaimana ketersediaan infrastruktur yang ada di KPP Pratama Serang? Siapakah yang melakukan pengelolaan?
11. Apakah infrastruktur yang ada dan dimiliki oleh KPP Pratama Serang sudah mencukupi untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan yang dilakukan dengan berbagai sistem secara elektronik *online* ini? Bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada?
12. Bagaimanakah pengelolaan infrastruktur atau sarana prasarana yang dilakukan?
13. Kapan sajakah pengadaan infrastruktur dilakukan?
14. Pelatihan dan pengembangan kompetensi apa sajakah yang telah dilakukan dan diberikan oleh KPP maupun Dirjen Pajak pusat kepada para pegawai/operator yang khusus menangani sistem ini? Kapan sajakah biasanya pelatihan tersebut dilakukan?
15. Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem dengan media elektronik secara *online* ini, seperti pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?

16. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk menangani kendala/masalah tersebut?
17. Sejauh manakah tingkat keberhasilan dan peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan sebelum dan sesudah menggunakan sistem secara elektronik *online* ini, terutama penggunaan sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?
18. Apakah sejauh ini dengan adanya penerapan *e-Government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perpajakan yang dilakukan, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?
19. Berasal dari manakah anggaran/biaya/modal yang digunakan dan dialokasikan dalam melakukan pelaksanaan dan pengelolaan terhadap berbagai sistem pelayanan secara elektronik *online* tersebut?

### **Pertanyaan Umum untuk Informan Kategori Operator Layanan:**



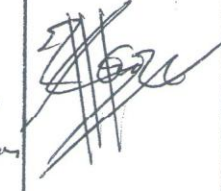


1. Menurut anda selaku operator, apakah tujuan dilaksanakan kebijakan tentang penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang?
2. Bagaimana kesiapan anda selaku operator dalam pelaksanaan penerapan *e-Government* pada berbagai sistem pelayanan yang dilakukan, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?
3. Bagaimana proses ditunjuknya anda sebagai operator? Apakah ada kriteria khusus?
4. Pelatihan apa sajakah yang pernah diberikan kepada anda selaku operator?
5. Apakah sejauh ini dengan adanya penerapan *e-Government* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak yang dilakukan, terutama pada sistem *e-Registration*, *e-SPT* dan *e-Filling*?
6. Apakah setelah adanya pelayanan elektronik yang dilakukan secara *online* jumlah wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan semakin meningkat?
7. Kendala apa sajakah yang sering dialami dalam pelaksanaan penerapan sistem layanan tersebut?
8. Bagaimana upaya anda untuk menangani kendala/masalah tersebut?
9. Sejauh manakah tingkat keberhasilan penggunaan layanan ini dibandingkan dengan layanan sebelumnya?
10. Bagaimanakah ketersediaan infrastruktur yang ada guna menunjang pelaksanaan penerapan *e-Government* di KPP Pratama Serang?
11. Apakah sarana prasarana yang dimiliki sudah mencukupi untuk dapat menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan dengan berbagai sistem ini? serta bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada?











### **Pertanyaan Umum untuk Informan Kategori Masyarakat/Wajib Pajak:**

1. Apakah anda mengetahui mengenai adanya penerapan *e-Government* pada sistem pelayanan perpajakan yang dilakukan secara *online* melalui sistem *e-Registartion*, *e-SPT* dan *e-Filling*? Apa pendapat anda?
2. Apakah kemudahan yang anda peroleh setelah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem tersebut?
3. Lebih mudah dan lebih cepat manakah melakukan kegiatan perpajakan dengan menggunakan sistem secara *online* dibandingkan dengan cara manual dengan datang langsung ke KPP?
4. Apakah hambatan/kesulitan yang anda hadapi dalam proses pelaksanaan kegiatan perpajakan yang anda lakukan dengan sistem tersebut?
5. Bagaimana menurut anda kualitas program serta fasilitas layanan yang disediakan? Apakah sudah cukup baik?
6. Apakah infrastruktur dan sarana prasarana penunjang layanan yang tersedia sudah cukup baik?
7. Apakah ada sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah atau DJP mengenai keberadaan berbagai sistem ini? apakah sosialisasi yang dilakukan dapat tepat sasaran?
8. Bagaimanakah kemudahan akses yang anda dapatkan mengenai layanan perpajakan secara elektronik *online* ini?
9. Apakah dengan adanya layanan ini berbagai kegiatan perpajakan yang anda lakukan menjadi lebih mudah dilakukan dan dapat mengurangi apa yang menjadi kesulitan yang sering anda hadapi selama ini?
10. Apa harapan anda sebagai masyarakat/WP dengan adanya kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah/DJP dalam pelayanan perpajakan dengan menggunakan media elektronik secara *online* tersebut?

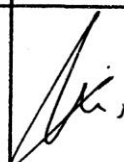
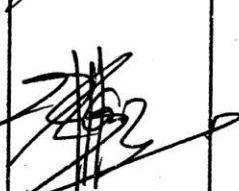

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
1.	8 JAN 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bstun ada data terkait dg psub. sistem (manuat vs outline)</li> <li>- permasalahan bstun keefektif &amp; menjelaskan data nya.</li> <li>- Koreksi redaksional</li> <li>- Koreksi sesuai draft proposal</li> <li>- Sertakan daftar pustakanya.</li> </ul>	
2.	5 FEB 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ditambah data 2 w/ BAB I</li> <li>- Teori diperbaiki</li> </ul>	
3.	21 MARET 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Koreksi Identifikasi masalah</li> <li>- Sumber 2/ teori dicari di sumber pertama.</li> <li>- Perbedaan penelitian terdahulu dg penelitian peneliti dijelaskan</li> <li>- Koreksi redaksional</li> </ul>	
4.	11 APRIL 2014	Koreksi psub. I culup, dan ditent ke psub. II	
5.	11 April 2014.	<p>lemba lampiran                      WP                      buku 10 judul frang                      jurnal, Lng, dan                      dan CV</p>	

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

NO	HARI/TGL	URAIAN	TFD
6.	14 Mei 2014.	Acc Sempur	
7.	30 Mei 2014	Acc Seminar Psmb. I	
8.		Acc Sempur	
9.	16 Sept. 2014	Acc ke Lapangan	
10.	16 SEPT 2014	Acc ke lapangan Psmb I	
11.	18/Sept 2014	Acc lapangan	
12.	23 Oct 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Praktis tata unit naskah;</li> <li>- deskripsi data kind psmbokoran</li> <li>- Analisis per indikator teori</li> <li>- dan piran : dilengkapinya bentuk</li> <li>- terkait data analisis</li> </ul>	
13.	7 NOV 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis Kelengkapan</li> <li>- dan piran.</li> <li>- dan ditelusur ke psmb. II</li> </ul>	

**DAFTAR HADIR BIMBINGAN**

NO	HARI/TGL	URAIAN	TTD
14.	5 Des 2014.	<p style="text-align: center;">ole</p> <p>Ace Sidey Supri</p> <p>Ace Sidey Supri</p>	 
15.	10 DES 2014	<p>Ace Sidey Supri</p> <p>Ace Sidey Supri</p>	

## CATATAN LAPANGAN

“ANALISIS PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOVERNMENT)* DI KPP PRATAMA SERANG”

(Studi Pada Pelayanan *e-Registration, e-SPT* dan *e-Filing*)

<b>NO</b>	<b>TANGGAL</b>	<b>WAKTU</b>	<b>TEMPAT</b>	<b>HASIL</b>	<b>INFORMAN</b>
1.	25/11/2013	10:00 WIB	KPP Pratama Serang	Observasi Lapangan	Staf Seksi Pelayanan
2.	10/12/2013	09:15 WIB	KPP Pratama Serang	Observasi Wawancara Awal	Staf Seksi Pelayanan
3.	23/12/2013	10:45 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara Data Sistem Layanan	Kasi Pelayanan
4.	7/1/2014	10:15 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Observasi Wawancara Pengenalan Pengoperasian Sistem	Operator Layanan
5.	15/1/2014	09:10 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Observasi Wawancara	Operator Layanan Pegguna Layanan/WP
6.	12/2/2014	10:00 WIB	Seksi Pelayanan	Observasi Data Pengguna Layanan	Staf Seksi Pelayanan
7.	25/2/2014	09:45 WIB	Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)	Wawancara	Staf PDI
8.	4/4/2014	11:00 WIB	Seksi Pelayanan	Data Jumlah Wajib Pajak Pengguna Layanan	Staf Pelayanan
9.	17/4/2014	13:15 WIB	Seksi PDI	Wawancara Data Input Sistem Layanan	Operator Pengolahan Data
10.	28/4/2014	10:10 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara lanjutan	Kasi Pelayanan
11.	5/5/2014	09:00 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu	Wawancara	Pengguna Layanan/WP
12.	12/5/2014	10:00 WIB	Seksi Pelayanan	Data Peningkatan Jumlah Wajib Pajak	Staf Pelayanan

13.	30/5/2014	11:05 WIB	KPP Pratama Serang	Observasi Wawancara	Pengguna Layanan
14.	3/6/2014	10:15 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu	Wawancara Pengenputan Data WP	Operator Layanan
15.	10/6/2014	09:45 WIB	Seksi Pelayanan	Data Peraturan Sistem Layanan	Staf Pelayanan
16.	23/6/2014	10:00 WIB	Seksi PDI	Konfirmasi Kesesuaian Jumlah WP	Operator Pengolahan Data
17.	27/6/2014	09:15 WIB	Seksi Pelayanan	Data Peningkatan Pengguna Layanan	Staf Seksi Pelayanan
18.	21/7/2014	10:05 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara Data Pegawai Operator Layanan	Staf Seksi Pelayanan
19.	4/8/2014	10:00 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara	Kasi Pelayanan
20.	8/8/2014	09:25 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Wawancara	Pengguna Layanan/WP
21.	13/8/2014	09:45 WIB	Seksi Pelayanan	Data Jumlah Operator	Staf Seksi Pelayanan
22.	21/8/2014	10:00 WIB	Seksi PDI	Data Rincian Jumlah WP	Operator Pengolahan Data
23.	9/9/2014	09:45 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Observasi Wawancara	Pengguna Layanan/WP
24.	15/9/2014	10:15 WIB	KPP Pratama Serang	Wawancara	Operator Layanan
25.	19/9/2014	11:05 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara	Kasi Pelayanan
26.	23/9/2014	10:20 WIB	Sub Bagian Umum	Observasi Wawancara Data Sosialisasi	Staf Subag Umum
27.	26/9/2014	09:45 WIB	Sub Bagian Umum	Data Infrastruktur/Sarana Prasarana	Staf Subag Umum
28.	1/10/2014	09:50 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara	Kasi Pelayanan
29.	6/10/2014	10:15 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Wawancara	Pengguna Layanan/WP

30.	10/10/2014	10:15 WIB	Seksi Pelayanan	Wawancara	Operator Layanan
31.	10/10/2014	11:05 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Wawancara	Pengguna Layanan/WP
32.	14/10/2014	09:55 WIB	Sub Bagian Umum	Observasi Wawancara	Staf Subag Umum
33.	14/10/2014	13:15 WIB	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)	Wawancara	Pengguna Layanan/WP
34.	15/10/2014	13:25 WIB	Ruang Pengolahan Data dan Informasi	Wawancara Data Tupoksi	<i>Operator Console (OC)</i>
35.	17/10/2014	13:45 WIB	Sub Bagian Umum	Wawancara	Staf Subag Umum
36.	21/10/2014	09:50 WIB	Seksi Ekstensifikasi	Wawancara Data Ekstensifikasi Data <i>e-Registration</i>	Staf Seksi Ekstensifikasi
37.	21/10/2014	10:37 WIB	Sub Bagian Umum	Wawancara	Staf Sub Bagian Umum
38.	28/10/2014	11:15 WIB	Seksi Waskon I	Wawancara <i>Data e-SPT, e-Filling</i>	<i>Account Representative (AR)</i> Waskon I
39.	30/10/2014	10:00 WIB	Sekretariat DPRD Provinsi Banten	Wawancara	Staf Pembantu Bendahara Sekretariat DPRD Provinsi Banten
40.	30/10/2014	11:25 WIB	Sekretariat DPRD Provinsi Banten	Wawancara	Direktur CV. Nur Gifri
41.	4/11/2014	15:35 WIB	Ruang Kasi PDI KPP Pratama Serang	Wawancara	Kepala Seksi PDI KPP Pratama Serang
42.	5/11/2014	10:40 WIB	Seksi Waskon I	<i>Data e-SPT dan e-Filling</i> (melengkapi)	<i>Account Representative (AR)</i> Waskon I

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Maulana Ariyanto

Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 8 September 1992

Alamat : Taman Mutiara Indah Blok A1/5 RT.005/RW.016  
Kelurahan Kaligandu Kecamatan Serang – Banten

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Email : [Ariyanto.maulana43@yahoo.com](mailto:Ariyanto.maulana43@yahoo.com)

No Telepon : 081932522984

Warga Negara : Indonesia



### Riwayat Pendidikan

1998 – 2004 SDN PENANCANGAN 3 SERANG

2004 – 2007 SMP N 1 CIPOCOK JAYA SERANG

2007 – 2010 SMA N 5 KOTA SERANG

2010 – 2014 UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Hormat Saya,

Maulana Ariyanto