

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

**SKRIPSI**



Oleh  
**Kristin Angelina Simatupang**  
181010030

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

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

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Kristin Angelina Simatupang  
181010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kristin Angelina Simatupang  
NPM : 181010030  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

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

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “ duplikasi” dari karya orang lain.

Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi. ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Agustus 2022



**Kristin Angelina Simatupang**  
**181010030**

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

**SKRIPSI**

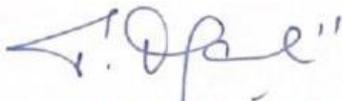
**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh**

**Kristin Angelina Simatupang  
181010030**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**

**Batam, 01 Agustus 2022**

  
**Timbul Dompok S.E., M.Si**  
**Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Pajak merupakan komponen penting dalam perekonomian suatu negara karena merupakan sumber utama penerimaan negara dan mempunyai pengaruh yang cukup besar jika terjadi perubahan. Tentu saja Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk menyetor dan melaporkan SPT. Akan tetapi dari kejadian yang ditemui, masih banyak Wajib Pajak yang kesulitan beradaptasi dengan pelaporan online melalui program e-filing. Beberapa masih memilih untuk datang langsung ke kantor pajak untuk melaporkan SPT melalui e-filing dengan bantuan petugas kantor pajak. Ini sangat mempengaruhi peningkatan kualitas e-government di KPP Pratama Batam Selatan. Pelaporan SPT melalui program e-filing untuk meningkatkan kualitas e-government dinilai belum sepenuhnya efektif, dilihat dari Wajib Pajak yang memilih datang langsung ke kantor pajak dari pada menghubungi pihak kantor pajak melalui media sosial seperti whatsapp dan juga email. Dari penelitian yang dilakukan penyebab hal ini terjadi juga bermacam-macam. Pelaksanaan pelaporan SPT melalui e-filing yang dilaksanakan KPP Pratama Batam Selatan merupakan program yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas e-government dengan cara pelayanan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan dan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk dapat mendeskripsikan dan memberikan pemahaman yang sangat jelas serta mendalam. Hasil dari penelitian ini yaitu Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya sumber daya, kurangnya komunikasi dan kurangnya sikap (disposisi). Dengan begitu diharapkan setelah mengetahui hambatan saat pengimplementasian program e-filing ini dapat segera ditangani agar program e-filing dapat berjalan efektif dan efisien.

**Kata Kunci : Kebijakan, E-Filing, E-Government, Implementasi.**

## ABSTRACT

*Tax is an important component in the economy of a country because it is the main source of state revenue and has a considerable influence if there is a change. Of course, taxpayers have an obligation to deposit and report tax returns. However, from the events encountered, there are still many taxpayers who have difficulty adapting to online reporting through the e-filing program. Some still choose to come directly to the tax office to report SPT via e-filing with the help of tax office officials. This greatly affects the improvement of the quality of e-government in KPP Pratama South Batam. SPT reporting through the e-filing program to improve the quality of e-government is considered not yet fully effective, seen from taxpayers who choose to come directly to the tax office instead of contacting the tax office via social media such as whatsapp and email. From the research conducted, the causes of this happen also vary. The implementation of SPT reporting through e-filing carried out by KPP Pratama Batam Selatan is a program created by the Directorate General of Taxes to improve the quality of e-government by means of online services. This study aims to analyze the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office and to analyze the supporting and inhibiting factors for the Implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the E-Government Quality of the South Batam Pratama Tax Service Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, to be able to describe and provide a very clear and deep understanding. The results of this study, namely the implementation of the E-Filing Program in an Effort to Improve the Quality of E-Government at the South Batam Pratama Tax Service Office is quite good but there are still some obstacles such as lack of resources, lack of communication and lack of attitude (disposition). It is hoped that after knowing the obstacles during the implementation of the e-filing program, it can be immediately addressed so that the e-filing program can run effectively and efficiently.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun proposal penelitian yang merupakan salah satu persyaratan untuk mengambil skripsi di semester depan pada Program Studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis di Universitas Putera Batam
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis di Universitas Putera Batam
6. Bapak Rizki Ananda Putra, S.IP., M.PA Selaku Dosen Pengampu Matakuliah Metodologi Penelitian Adminsitrase di Universitas Putera Batam
7. Dosen Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya selama berkuliah di Universitas Putera Batam
8. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
9. Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan dan energi positif kepada penulis
10. Seluruh Anggota dan Staff Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan yang telah menerima penulis dengan sangat ramah
11. Untuk Masyarakat Umum selaku narasumber Wajib Pajak yang tidak dapat disebutkan satu persatu
12. Nona Nova Tampubolon, Juwita Natalia Silitonga, Nora Anastasia Sihombing, Putri Olivia Sihombing, Jesika Anabel Sihombing
13. Gary Stevan Doni Sianipar yang selalu membantu baik tenaga maupun dana dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Grace Honey Damayanti Sianturi, S.I.Kom., selaku sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis
15. Keempat member Blackpink, Lalisa Manoban, Kim Jennie, Rose aka Park Chae Young, dan Kim Jisoo yang secara tidak langsung menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Rekan Mahasiswa/Mahasiswi Administrasi Negara Angkatan 2018 Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu dan menyemangati penulis

17. Senior dan alumini administrasi Negara yang telah memberikan motivasi, informasi dan pengalamannya kepada penulis.
18. Manager PT. Pegatron Batam yang telah mengizinkan penulis untuk berkerja sambil kuliah di Universitas Putera Batam dan juga terimakasih untuk support dan motivasi dari rekan-rekan di lingkungan tempat penulis bekerja.
19. Sahabat terdekat Kak Rahmat Setia Laoli, Kak Mahdalena, Kak R. Putri Anggita Permatasari, Novi Syafitri, Nailil Izza Afkorina, Liza Putri Andini, Luara Kristiani Napitupulu, Gita, Yuliana Maria, Muhammad Rasyid, dan Rizki Triprasetyo Junior yang selalu meberikan motivasi dan support kepada penulis serta juga telah membantu penulis baik langsung ataupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat serta kasih karunia-Nya, Amin. Akhir kata semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

Batam, 01 Agustus 2022



Kristin Angelina .S.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penulisan.....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Kebijakan Publik.....	11
2.1.1 Tahap Perumusan Kebijakan Publik .....	13
2.1.2 Tahap Implementasi Kebijakan Publik .....	15
2.1.3 Tahap Evaluasi Kebijakan Publik .....	15
2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	16
2.2.1 Model Implementasi Kebijakan .....	19
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi... 26	
2.3 E-Government .....	28
2.4 Kualitas Pelayanan .....	30
2.5 Pajak.....	31
2.5.1 Definisi Pajak .....	31
2.5.2 Wajib Pajak .....	31
2.6 E-Filing .....	32
2.7 Penelitian Terdahulu .....	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Sifat Penelitian .....	40
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian.....	41
3.4 Sumber Data.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6 Metode Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	47

4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Batam Selatan .....	47
4.1.2 Implementasi Program E-Filing.....	52
4.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi...	71
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Implementasi Program E-Filing.....	84
4.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi..	88
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	91
5.1 Simpulan .....	91
5.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xiii
<b>LAMPIRAN</b> .....	xvi

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Proses Kebijakan Publik.....	13
<b>Gambar 2. 2</b> Sekuensi Implementasi Kebijakan.....	20
<b>Gambar 2. 3</b> Model Implementasi Kebijakan Masmanian dan Sabatier .....	23
<b>Gambar 2. 4</b> Matriks Matland.....	24
<b>Gambar 2. 5</b> Kerangka Pemikiran .....	39
<b>Gambar 3. 1</b> Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif .....	44
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi KPP Pratama Batam Selatan .....	49
<b>Gambar 4. 2</b> Komposisi Sumber Daya Manusia KPP Pratama Batam Selatan...	50
<b>Gambar 4. 3</b> Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pendidikan.....	51
<b>Gambar 4. 4</b> Sumber Daya Manusia Berdasarkan Gender .....	52
<b>Gambar 4. 5</b> Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jabatan.....	52

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1. 1</b> Data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021 .....	5
<b>Tabel 1. 2</b> Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Batam Selatan .....	6
<b>Tabel 1. 3</b> Daftar Laporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E-Filing .....	7
<b>Tabel 3. 1</b> Periode Penelitian .....	42
<b>Tabel 3. 2</b> Daftar informan .....	45



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa pemerintahan Raja Lodwijk XIV yang menganut sistem monarki absolut dari tahun 1638 sampai tahun 1715, sensor atau questor disebut pajak di Perancis. Sedangkan selama pembangunan piramida, ada pajak atas uang, properti, dan energi. Di Mesir pada tahun 3000 SM dibawah pemerintahan Fir'aun, produksi pertanian dikenakan retribusi 5%. Berbeda dengan kedua Negara sebelumnya, Spanyol memberlakukan pajak Alcabala atau dikenal dengan pajak penjualan pada abad keempat belas (Farida Yulianti, 2021).

Di Indonesia, terdapat tiga sumber penerimaan negara, termasuk pajak. Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada negara sesuai dengan undang-undang, dengan paksaan, tanpa imbalan secara langsung, untuk tujuan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-Undang Nomor 28 Tahun, 2007). Menjelaskan bahwa perpajakan adalah iuran kepada kas menurut undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak menerima jasa timbal balik (anti prestasi) yang dapat langsung ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak selama satu tahun pajak (Yesi Sakinah Sibuea, Kariaman Sinaga, 2020). Menurut Kementerian Keuangan, bagian terbesar penerimaan negara dari tahun 2013 hingga 2018 berasal dari pajak. Dalam APBN 2018, proporsi perpajakan terhadap penerimaan fiskal nasional

mencapai 85,4%, yang menjadikan perpajakan sebagai sumber penerimaan fiskal nasional terbesar.

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan pemerintah yang lebih penting. Hal ini terjadi karena perekonomian negara tersebut berada di tengah resesi yang berkepanjangan. Ketika krisis ekonomi melanda Indonesia, nilai tukar rupiah meroket dari 3000 per dolar menjadi sekitar 10.000 per dolar, dibandingkan dengan nilai tukar mata uang asing dari tahun 1995 hingga pertengahan 1997, ketika nilai tukar rupiah terhadap dolar AS relatif konstan antara tahun 2000 dan 3000 per dolar. Struktur keuangan negara pada awalnya cukup berhasil, dengan uang berasal dari industri minyak dan gas, tetapi ketika harga minyak dan gas dunia turun pada 1980-an, proporsi pendapatan minyak dan gas bumi secara alami berkurang. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah mencari alternatif pemasukan negara, salah satunya adalah perpajakan.

Pajak daerah merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pajak dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting dan menyediakan dana bagi pengelolaan dan pembangunan pemerintah daerah, yang sangat penting bagi perumusan kebijakan pengelolaan keuangan daerah. Secara umum permasalahan yang dihadapi daerah dalam memungut sumber-sumber pajak daerah dan daerah sebagai bagian dari PAD tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap penerimaan daerah secara menyeluruh (Epriadi, 2020). Sumber daya minyak dan gas tidak terbarukan, artinya pada akhirnya akan habis. Sementara itu, struktur pajak dapat diubah untuk mencerminkan perubahan kondisi ekonomi dan sosial (Alfian, 2012).

Akibatnya, pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap perekonomian dan pertumbuhan negara. Pemerintah memahami bahwa jika pajak dikelola secara efektif, pajak akan menjadi sumber pendapatan utama negara. Karena diperlukan upaya maksimal untuk memenuhi target yang diproyeksikan, pemerintah memperkenalkan inovasi baru untuk perluasan dan intensifikasi pemungutan pajak. Ekstensifikasi mencakup peningkatan jumlah Wajib Pajak aktif, sedangkan intensifikasi mencakup peningkatan kesadaran Wajib Pajak, peningkatan kualitas aparatur perpajakan, pemberian pelayanan prima kepada Wajib Pajak dan pembinaan, pengawasan administrasi, pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan pasif dan aktif. (Bappelitbangda, 2018)

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

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik dan

korporasi, serta untuk melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada tanggal 18 Juli 2009, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia (Dompak, 2020).

Dari tujuan tersebut, di tahun 2004 pemerintah mengeluarkan program baru berbasis online untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Tidak hanya memudahkan Wajib Pajak, tetapi program ini juga di harapkan dapat membantu pegawai pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak.

Saat ini program tersebut dikenal dengan e-filing atau Electronic Filing Sistem. E-Filing adalah cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik pada Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan Permohonan Pajak website secara real time (PJAP). Diawal penerapan e-filing, Ditjen pajak masih menggunakan pihak ketiga dimana adanya pembayaran kepada pihak ketiga tersebut. Seiring berjalannya waktu, Ditjen pajak membangun sistemnya sendiri pada tahun 2011. Perubahan ini disambut baik karena dapat mengurangi pengeluaran pemerintah.

Di kota batam, sistem ini sudah lama diberlakukan namun belum adanya penyuluhan secara menyeluruh bagi Wajib Pajak yang sebagian besarnya adalah masyarakat umum sehingga program ini masih belum optimal dijalankan. Namun sejak 2016, program ini mulai dijalankan sesuai fungsinya. Seluruh Wajib Pajak sudah diwajibkan menggunakan sistem e-filing ini untuk melakukan pelaporan

pajak tahunan. Berikut data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 1** Data Penerimaan PPh Pasal 21 Tahun 2015-2021

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan PPh Pasal 21</b>
2015	166,654,690,095
2016	161,965,404,361
2017	167,338,350,849
2018	212,341,258,945
2019	310,922,912,477
2020	278,901,963,645
2021	229,896,021,673

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

Dapat dilihat dari data yang diberikan oleh seksi bagian data kuantitas KPP Pratama Batam Selatan, penerimaan PPh 21 tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan kemudian meningkat lagi secara berturut-turut dari tahun 2017 sampai 2019. Namun pada tahun 2019 ke 2020 sampai 2021 terus mengalami penurunan yang cukup jauh. Ini disebabkan banyak faktor, dan faktor terbesar yang menyebabkan penurunan adalah adanya wabah virus Covid-19 yang masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020. Banyaknya pengurangan karyawan yang dilakukan secara besar-besaran khususnya di Kota Batam sangat berdampak pada penerimaan PPh 21, selain itu adanya pemberlakuan peraturan bebas potongan pajak beberapa bulan pada tahun 2020 bagi Wajib Pajak tertentu juga jelas mempengaruhi penerimaan PPh 21. Hal ini jelas berbanding terbalik dengan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batam Selatan, berdasarkan data yang diperoleh dari seksi data kuantitas menunjukkan setiap tahunnya Wajib Pajak yang terdaftar terus mengalami peningkatan. Info-info yang didapatkan dari KPP Pratama Batam Selatan memberi bukti bahwasannya angka Wajib Pajak yang ada

pada data pendaftaran di KPP Pratama Batam Selatan dari tahun 2016 – 2020, sebagai berikut:

**Tabel 1. 2** Wajib Pajak Terdaftar KPP Pratama Batam Selatan

No	Tahun	WP Terdaftar			Total
		Badan	OP Non Karyawan	OP Karyawan	
1	2015	18,039	37,226	185,117	240,382
2	2016	19,751	59,975	197,814	277,540
3	2017	21,307	62,211	206,771	290,289
4	2018	22,676	63,505	219,822	306,003
5	2019	24,111	64,193	230,850	319,154
6	2020	27,652	84,979	261,915	374,546
7	2021	28,212	86,019	267,594	381,825

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

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

Ini menunjukkan bahwa adanya langkah yang diambil pemerintah khususnya memudahkan petugas sektor pajak dalam memberikan laporan untuk meningkatkan kualitas layanan pajak. Selain mempermudah pekerjaan bendahara,

sistem e-filing dinilai lebih efisien karena semua data dari tahun sebelumnya masih bisa dicek ulang dan diperbaiki. Jefridin mengatakan, jumlah instansi yang dilaporkan SPT oleh Pemkot Batam dan sekolah meliputi 16 kabupaten, enam kecamatan, dan 17 SKPD (Maria, 2015). Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan jumlah Wajib Pajak yang sudah menggunakan e-filing dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Adapun daftar lapor SPT Wajib Pajak orang pribadi melalui e-filing:

**Tabel 1. 3** Daftar Lapor SPT Wajib Pajak Orang Pribadi melalui E-Filing

Tahun Pajak	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Orang Pribadi	55,311	55,736	50,563	52,502	50,531	52,832	59,477

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

Data diatas menunjukkan bahwa setiap tahun Wajib Pajak orang pribadi yang pakai e-Filing tidak stabil. Terjadi penurunan pelaporan pada tahun 2017 lalu pada tahun 2018 kembali naik sekitar 2.000 Wajib Pajak melaporkan SPT melalui e-filing. Tidak berlangsung lama, pada tahun 2019 kembali mengalami penurunan lalu kembali naik hingga tahun 2021. Ini juga dapat terjadi karena banyak faktor salah satunya masyarakat yang kurang mengerti dengan pelaporan SPT menggunakan program e-filing ini. Ini dibenarkan oleh pegawai administrasi KPP Pratama Batam Selatan yang mengatakan bahwa masih banyaknya masyarakat ataupun Wajib Pajak yang tidak mengerti mengisi SPT melalui e-filing dan memilih untuk langsung datang ke kantor KPP Pratama Batam Selatan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan terpercaya. Selain dari masalah

personal Wajib Pajak, adapula masalah seperti kesulitan dalam mengakses website DJP Online untuk mengisi SPT melalui e-filing.

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

Beberapa masalah yang sering dihadapi Wajib Pajak saat melakukan pelaporan SPT ini, baik dari segi akses, tampilan, serta penggunaan bahasa yang masih sulit untuk dipahami para Wajib Pajak. Khususnya pada akses sistem yang sering mengalami gangguan, dan masalah ini masih dialami beberapa Wajib Pajak yang mengakses situs resmi Direktorat Jenderal Pajak. (PajakBro.com, 2021)

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana pemerintah memecahkan persoalan dari pengimplementasian e-filing di Kota Batam. Maka dari itu peneliti mengangkat judul “IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS E-GOVERNMENT KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATAM SELATAN“

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang sudah diuraikan oleh penulis di atas maka dapat disimpulkan identifikasi masalahnya ialah :

1. Kurangnya kemudahan akses e-filing bagi Wajib Pajak baik dari segi akses ataupun pengaplikasiannya terbukti dari masih seringnya terjadi gangguan sistem pada saat mengakses akun resmi Direktorat Jenderal Pajak.
2. Kualitas e-government dari program e-filing yang belum optimal karena masih adanya masyarakat atau Wajib Pajak yang melaporkan SPT secara manual.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dibuat supaya peneliti lebih mendalami setiap masalah-masalah yang sudah diuraikan didalam identifikasi masalah. Untuk itu peneliti membatasi ruang dalam rumusan masalah analisis implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

## **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan?

### **1.5 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mendeskripsikan implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penghambat dalam implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Manfaat secara teoritis manfaat penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, program studi Ilmu Administrasi Negara khususnya mata kuliah Kebijakan Publik dan E-Government.
2. Manfaat secara praktis, bagi pemerintah penelitian ini digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya-upaya yang tepat dalam proses implementasi program e-filing dalam upaya peningkatan kualitas e-government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.
3. Manfaat secara metodologis sebagai bahan literatur bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih jauh dan menjadikan bahan perbandingan dengan peneliti yang hendak melaksanakan penelitian pada bidang yang sama.



**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kebijakan Publik**

Kebijakan sering digunakan untuk memilih dan mendikte pilihan yang paling penting dalam kehidupan organisasi publik dan swasta. Kebijakan harus memperjelas arti atau nuansa apa pun yang terkait dengan kata "politik", yang terkadang disalahartikan sebagai "keberpihakan berdasarkan kepentingan". Kebijakan dan hukum berlaku dan ditentukan oleh perilaku yang konsisten dan berulang dari mereka yang menciptakannya dan mereka yang mengikutinya (terikat oleh kebijakan).

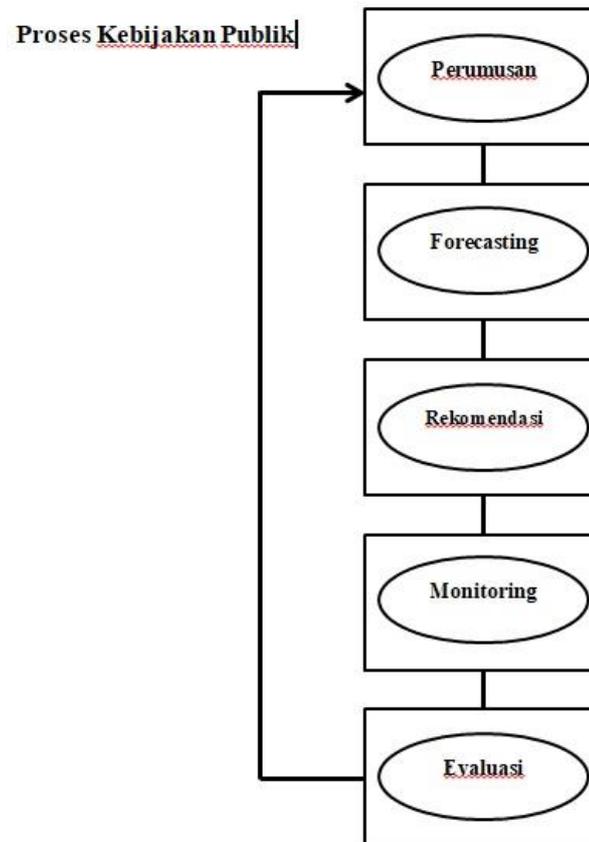
Kebijakan publik menurut Chief J.O.Udoji (Wahab, 2015:15), tindakan yang didukung yang mengarah ke tujuan tertentu yang saling berhubungan dan mempengaruhi sebagian besar komunitas masyarakat. Sedangkan menurut pakar Prancis, Lemieux (Wahab, 2015:15) kebijakan publik merupakan hasil dari upaya yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah publik yang muncul dalam keadaan tertentu, yang dilakukan oleh aktor politik dengan hubungan yang terstruktur, dan terjadi secara teratur. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan (termasuk keputusan untuk tidak mengambil tindakan) yang dibuat oleh badan dan otoritas pemerintah yang kurang lebih saling berhubungan (Anggara, 2014:14).

Dalam masyarakat demokratis, dua faktor harus dipertimbangkan ketika merumuskan kebijakan publik:

- a. Isi kebijakan publik dibuat. Mengembangkan isi kebijakan publik, dalam masyarakat demokratis kebijakan publik harus didasarkan pada penelitian berkualitas tinggi sebelumnya.
- b. Proses-proses dari pembuatan kebijakan publik. Proses tersebut harus terbuka untuk umum dan berlangsung melalui proses musyawarah dalam masyarakat sekitar, yang terdiri dari self-governing people, yaitu orang-orang yang mampu mengatur dirinya sendiri.

Sifat kebijakan publik sebagai arah tindakan dapat lebih dipahami jika konsep kebijakan publik dipecah menjadi beberapa kategori, termasuk persyaratan kebijakan, keputusan kebijakan, pernyataan kebijakan, hasil kebijakan, dan dampak kebijakan. Dengan mengacu pada tahapan kebijakan yang dikemukakan oleh Jones dan beberapa ahli lainnya, area kebijakan publik meliputi penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi, dan penilaian kebijakan.

Kebijakan publik dibagi menjadi analisis kebijakan, kebijakan publik dan saran kebijakan. Kebijakan publik secara umum meliputi tahapan perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.



**Gambar 2. 1** Proses Kebijakan Publik

### 2.1.1 Tahap Perumusan Kebijakan Publik

Pada kenyataannya, proses kebijakan publik dibagi menjadi beberapa tahapan, mulai dari perumusan kebijakan, implementasi, evaluasi atau penilaian. Charles Lindblom, berpendapat bahwa perumusan kebijakan pemerintah pada dasarnya merupakan proses politik yang sangat kompleks dan analitis, tanpa tahu kapan dimulai atau berakhir, dan batas-batas prosesnya paling tidak pasti (Abdoellah, 2016:37-42).

Menurut Joko Santoso (Taufiqurokhman, 2014:42) dalam artikelnya tentang proses pembuatan kebijakan publik, apa yang harus diperhatikan. Kebijakan publik mencakup beberapa hal, antara lain:

1. Aktor yang terlibat dalam isu kebijakan
2. Kepentingan masing-masing aktor
3. Apa yang ingin dicapai oleh setiap aktor
4. Peserta mana yang memiliki minat atau tujuan yang sama dan mengundang kerjasama
5. Even atau momentum yang digunakan oleh masing-masing peserta berarti menghitung manfaat atau bahkan menghambat , menghalangi kepentingan lawan atau lawan
6. Alat, sarana dan saluran yang digunakan oleh masing-masing actor mengekspresikan minat mereka
7. Teknik yang digunakan oleh masing-masing aktor
8. Pengorbanan dan pencapaian masing-masing aktor
9. Demokratisasi, partisipasi, transparansi proses kebijakan.

Dalam literatur kebijakan pemerintah, tiga teori keputusan berikut paling sering dipertimbangkan:

1. Teori Rasional Komprehensif

Bahwa pembuat kebijakan memiliki informasi yang cukup tentang banyak alternatif yang tersedia, memeriksa prinsip dan efektivitas biaya mereka, dan mempertimbangkan beberapa faktor yang saling terkait.

2. Teori Inkremental

Mencerminkan teori pengambilan keputusan yang menghindari banyak masalah yang harus diperiksa, dan merupakan teori yang lebih dekat menggambarkan bagaimana pegawai pemerintah membuat penilaian sehari-hari.

### 3. Teori Pengamatan Terpadu (Mixed Scanning Theory)

Sebuah teori pengembangan kebijakan pemerintah yang menggabungkan dua ide pertama, masing-masing dapat diterapkan pada situasi tertentu.

#### **2.1.2 Tahap Implementasi Kebijakan Publik**

Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu (Ulfatihah, 2020). Setelah suatu kebijakan dirumuskan, terjadi serangkaian kegiatan yang dikenal sebagai implementasi atau penegakan kebijakan publik. Kebijakan yang telah dibuat, jika tidak ditegakkan, akan sia-sia. Oleh karena itu, implementasi memegang peranan penting dalam kebijakan publik. Menurut Grindle, eksekusi kebijakan tidak hanya melibatkan mekanisme yang menyempurnakan pengambilan keputusan politik menjadi prosedur rutin melalui jalur birokrasi. Kebijakan publik jika tidak dijalankan, hanyalah mimpi atau rencana yang tersimpan rapi dalam arsip (Abdoellah, 2016:57).

#### **2.1.3 Tahap Evaluasi Kebijakan Publik**

Pada tahap penilaian, aktor yang secara formal memegang kekuasaan adalah legislatif. Sebagai aturan praktis, di Indonesia, proses penilaian biasanya dimulai terlebih dahulu (dan seringkali lebih efektif) dan disuarakan oleh aktor eksternal pemerintah seperti LSM, media massa, opini publik. Hal ini karena peradilan Indonesia belum berfungsi secara optimal sebagai lembaga pengawas. Untuk negara berkembang seperti Indonesia, banyak proyek kebijakan yang didanai melalui pinjaman lunak atau bantuan dari lembaga keuangan asing atau internasional (Anggara, 2014:160). Evaluasi mengacu pada penilaian apakah

program yang dilaksanakan dapat menghasilkan dampak perusahaan (outcome) dari kebijakan yang diinginkan. Evaluasi menurut Suharyadi adalah sebuah proses sistematis mengevaluasi kebijakan program, proyek atau kegiatan berdasarkan informasi dan hasil analisis, dan membandingkan keberhasilan dengan relevansi, efektivitas biaya, dan kebutuhan pemangku kepentingan (Epriadi, 2020). Hasil penilaian berupa alasan, rekomendasi, atau bahkan penghentian program/kebijakan jika ada efek yang tidak diinginkan.

## **2.2 Implementasi Kebijakan Publik**

Van Meter dan Van Horn dalam teorinya berbeda dari pandangan bahwa perbedaan implementasi akan dipengaruhi oleh sifat kebijakan yang akan diimplementasikan. Kedua pakar tersebut menegaskan bahwa perubahan, kontrol, dan perilaku kepatuhan merupakan konsep penting dalam proses implementasi. Atas dasar inilah Van Meter dan Van Horn mengembangkan jenis kebijakan menurut:

1. Jumlah setiap perubahan yang akan dihasilkan, dan
2. Tingkat atau ruang lingkup komitmen terhadap tujuan oleh peserta atau pihak yang terlibat dalam proses implementasi

Dalam arti tertentu, implementasi program-program publik sebagian besar berhasil ketika ada perubahan harapan yang relatif sedikit (Wahab, 2015:162-165). Kebijakan dan kinerja dipisahkan oleh sejumlah variabel independen yang saling terkait. Variabel-variabel bebas yang dimaksud ialah:

1. Standar atau ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber kebijakan

3. Karakteristik badan pelaksana
4. Komunikasi antar-organisasi yang berhubungan dan kegiatan implementasi
5. Sikap pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Menurut (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:58), implementasi kebijakan merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan kegiatan utama yang diambil oleh pemerintah dalam rangka pengambilan keputusan yang mempunyai pengaruh.

Implementasi kebijakan adalah proses rumit yang memerlukan kehati-hatian, dan bahkan ketika pilihan kebijakan dikembangkan, perlu untuk mempertimbangkan bagaimana masing-masing alternatif ini akan diimplementasikan. Kemampuan suatu implementasi kebijakan untuk melanjutkan dan mengoperasionalkan program-program pemerintah yang telah ditetapkan sebelumnya dapat digunakan untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. (Nuryanti, 2015:138).

Selanjutnya, para peneliti menentukan Indikator implementasi kebijakan menurut Rondineli dan Cheema (Purwanto & Sulistyastuti, 2012:90) terdapat 4 indikator untuk menentukan dampak implementasi, yaitu :

1. Kondisi lingkungan, letak geografis, sosial dan ekonomi sangat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan. Suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan baik apabila keadaan lingkungan tidak kondusif.

2. Hubungan antar organisasi, selain kondisi lingkungan hubungan antar organisasi juga akan membantu berhasilnya implementasi suatu kebijakan. Dimana harus adanya koordinasi yang baik antar organisasi pemerintahan.
3. Sumber daya, merupakan faktor pendukung di tempat maupun di organisasi itu sendiri.
4. Karakter institusi implementor, berkaitan dengan kemampuan pelaksana dalam melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggung jawabnya.

Berbicara tentang lingkungan, penting untuk menjaga lingkungan sebagai upaya peningkatan kualitas kehidupan manusia. Kekayaan sumber daya secara alami dapat digunakan sesuai kebutuhan. Fakta kerusakan lingkungan sangat erat hubungannya dengan masalah kemiskinan dan tingkat pertumbuhan perekonomian mempengaruhi aspek lain, seperti lingkungan fisik dan sosial ekonomi. Itu mengapa menjaga lingkungan merupakan hal yang penting guna menstabilkan jalannya sistem pemerintahan (Khairina, 2020).

Mudah atau tidaknya masalah dapat dikendalikan tergantung dari kesukaran teknis, keragaman perilaku kelompok sasaran, persentase kelompok sasaran dibanding jumlah penduduk, dan ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan. Minimnya teknologi yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan program-program baru akan menimbulkan sejumlah tantangan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam aturan atau regulasi. Pertama, setiap program secara eksplisit akan membahas masalah biaya yang sering harus dipungut terhadap pembayar pajak dalam kategori sasaran dan dikumpulkan melalui pajak. Kedua, mungkin ada tekanan luar biasa dari berbagai pihak untuk menunda

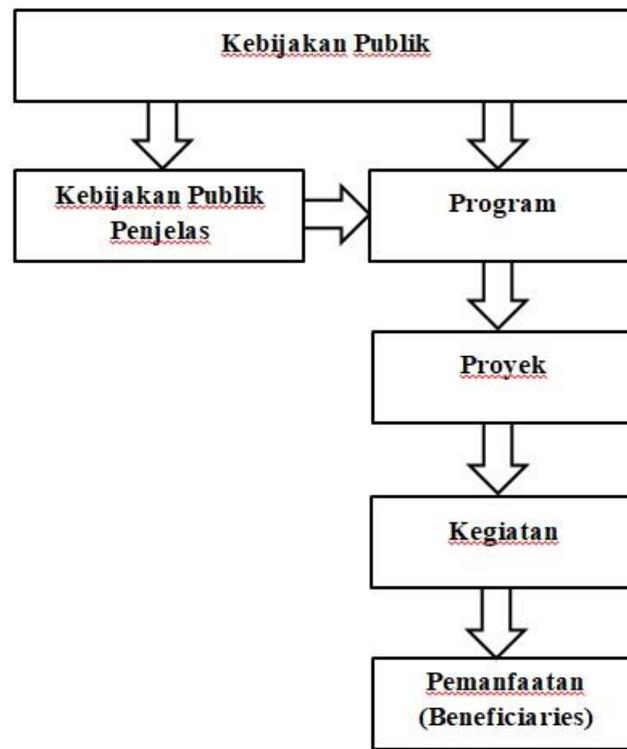
sementara pencapaian tujuan yang telah ditentukan karena perselisihan yang memanas atas ketersediaan teknologi, yang merupakan persyaratan untuk implementasi program baru. Dan ini termasuk dalam masalah teknis dalam implementasi kebijakan (Wahab, 2015:178-182).

### **2.2.1 Model Implementasi Kebijakan**

Proses kebijakan merupakan aspek yang paling mendasar dari kebijakan publik. Kebijakan publik dipandang sebagai suatu kegiatan atau sistem kohesif yang berjalan dari satu bagian ke bagian lain dalam suatu siklus yang berkesinambungan, menentukan dan membentuk satu sama lain.

Riant Nugroho membahas kebijakan publik dalam bukunya *Public Policy*, implementasi kebijakan didefinisikan sebagai "suatu metode bagi suatu kebijakan untuk mewujudkan tujuannya". (Nuryanti, 2015:147-148) Disebutkan pula bahwa ada dua pilihan untuk mengimplementasikan kebijakan publik, yaitu mengimplementasikan secara langsung dalam bentuk program atau merumuskan kebijakan turunan atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Berikut ini adalah gambaran umum:

Sekuensi Implementasi Kebijakan



**Gambar 2. 2** Sekuensi Implementasi Kebijakan

Pendekatan ini dibagi menjadi tiga generasi, menurut Peter deLeon dan Linda deLeon. Graham T. Allison, generasi pertama, dengan studi kasus Rudal Kuba, mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai masalah yang muncul antara kebijakan dan pelaksanaannya.

Generasi kedua, Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier, dan Paul Berman, berfokus pada tugas birokrasi karena generasi ini menetapkan strategi implementasi kebijakan "dari atas ke bawah" (*top-downer perspective*). Pada saat yang sama, Michael Lipskyt dan Benny Hjern menyusun strategi *bottom-up*.

Terakhir, generasi ketiga, yang dipelopori oleh ilmuwan sosial Malcolm L. Goggin, yang mengemukakan bahwa faktor perilaku aktor implementasi

kebijakan berdampak pada keberhasilan implementasi kebijakan. Kemudian ada perspektif kontingensi atau situasional, yang berpendapat bahwa implementasi kebijakan sebagian besar didukung oleh kemampuan adaptasi implementasi kebijakan. Richard Matland, Helen Ingram, dan Denise Scheberle adalah pencipta metode ini.

Beberapa model implementasi kebijakan (Nuryanti, 2015:150-151), diantaranya:

1. Model Van Meter & Van Horn

Ada empat elemen yang menentukan keberhasilan implementasi, menurut Van Meter & Van Horn :

- a. Standar dan Tujuan Kebijakan

Standar dan tujuan kebijakan pada hakikatnya adalah apa yang akan dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, dalam jangka pendek, menengah, atau panjang. Kejelasan dan tujuan kebijakan harus dapat dipersepsikan secara jelas agar dapat diimplementasikan. Berhasil atau tidaknya program dapat ditentukan pada kesimpulan dari implementasi kebijakan atau program.

- b. Sumber Daya

Sumber daya menggambarkan jumlah keuangan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan program atau kebijakan. Bagian yang menantang adalah menentukan seberapa berharga suatu sumber daya (baik keuangan maupun manusia) untuk merancang kebijakan implementasi yang

efektif. Evaluasi suatu program atau kebijakan harus dapat menggambarkan nilai efisiensi.

c. Kolaborasi antar lembaga pelaksana sangat penting

Kerangka prosedural yang diusulkan untuk mencapai tujuan dan sasaran program disebut sebagai ini. Pemberitahuan ini harus mencakup informasi seperti seberapa sering pertemuan rutin akan dilakukan, serta lokasi dan waktu.

d. Daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, relasi dan interaksi yang terjadi di dalam birokrasi merupakan indikator karakteristik Badan Pelaksana.

Meter dan Horn (Nuryanti, 2015:150) juga mengemukakan beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi kebijakan publik, antara lain sebagai berikut:

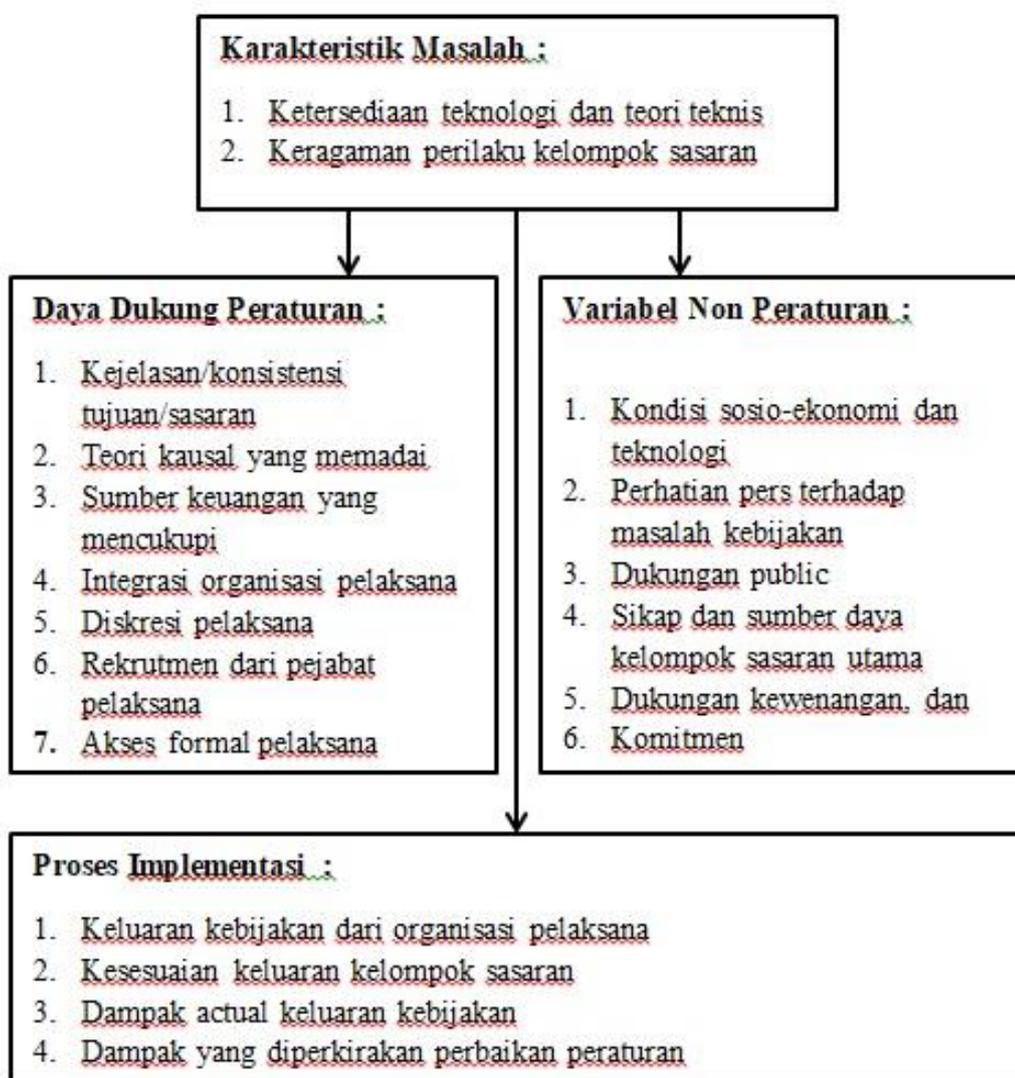
- a. Komunikasi antar organisasi dan upaya implementasi
- b. Karakteristik agen pelaksana/pelaksana
- c. Situasi dalam ekonomi, masyarakat, dan politik
- d. Kecenderungan pelaksana/pelaksana (*disposition*)

2. Model Mazmanian dan Sabatier

Implementasi diyakini sebagai upaya untuk menerapkan keputusan kebijakan. Proses implementasi kebijakan dibagi menjadi tiga faktor oleh Mazmanian-Sabatier :

- a. Variabel Independen, apakah masalah terkendali dalam hal indikator masalah implementasi teoritis dan teknis.

- b. Variabel Intervening, kapasitas pembuat kebijakan untuk menyusun proses implementasi menggunakan indikasi kejelasan dan konsistensi objektif.
- c. Variabel Dependen, pertama, badan atau badan pelaksana harus memahami kebijakan fundamental; kedua, kepatuhan objek harus dipenuhi; ketiga, hasil konkrit harus dipenuhi; keempat, hasil asli harus diterima; dan kelima, kebijakan dasar harus direvisi dan dilaksanakan sebagian atau seluruhnya.



**Gambar 2. 3** Model Implementasi Kebijakan Masmanian dan Sabatier

## 1. Model Matland

Mengembangkan sebuah model yang disebut dengan Model Matriks Ambiguitas-Konflik yaitu implementasi yang dilakukan dalam keseharian operasi birokrasi pemerintahan.

	Low Conflict	High Conflict
Low Ambiguity	Administrative Implementation	Political implementation
	Implementation decided by resources	Implementation decided by power
	Example : <u>smallpox eradication</u>	Example : <u>busing</u>
High Ambiguity	Experimental implementation	Symbolic implementation
	Implementation decided by contextual conditions	Implementation decided by coalition strength
	Example : <u>headstart</u>	Example : <u>community action agencies</u>

**Gambar 2. 4** Matriks Matland

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

### 1. Ketepatan Kebijakan

Akurasi kebijakan ini ditentukan oleh:

- a. Sejauh mana kebijakan yang ada memasukkan unsur-unsur yang menangani masalah yang dihadapi.
- b. Apakah kebijakan telah dikembangkan dengan mempertimbangkan sifat masalah yang harus dipecahkan.
- c. Apakah kebijakan yang ditetapkan oleh suatu lembaga yang memiliki kewenangan (institusi misi) sesuai dengan karakter kebijakan tersebut.

## 2. Ketepatan Pelaksanaan

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

## 3. Ketepatan Target

Akurasi ditentukan oleh tiga faktor :

- a. Apakah intervensi mencapai tujuannya seperti yang direncanakan, apakah tumpang tindih dengan intervensi lain, dan apakah bertentangan dengan inisiatif kebijakan lainnya.
- b. Apakah target dalam keadaan di mana intervensi dimungkinkan. Kesiapan didefinisikan tidak hanya dalam arti alami, tetapi juga dalam hal apakah kondisi target berada dalam konflik atau harmoni, dan apakah mereka menguntungkan atau merugikan.
- c. Apakah intervensi implementasi kebijakan baru atau merupakan implementasi ulang dari kebijakan sebelumnya. Terlalu banyak kebijakan yang tampak inovatif, namun pada dasarnya mereka mengulangi kebijakan sebelumnya dengan hasil yang sama tidak efektifnya.

## 4. Ketepatan Lingkungan

Berikut ini adalah dua lingkungan yang paling penting:

### a. Lingkungan Kebijakan

Secara khusus, hubungan antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan, serta organisasi terkait. Donald J. Calista menyebutnya sebagai

variabel endogen, dengan pengaturan otoritatif berkaitan dengan kekuatan sumber wewenang dari kebijakan, komposisi jaringan berkaitan dengan susunan jaringan berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Pengaturan implementasi yang berhubungan dengan posisi tawar antara otoritas yang mengeluarkan kebijakan dan jaringan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan.

#### b. Lingkungan Eksternal Kebijakan

Calista menyebut lingkungan ini sebagai variabel eksogen, yang meliputi opini publik, termasuk persepsi publik terhadap kebijakan dan implementasi kebijakan.

Tiga macam dukungan masih diperlukan untuk empat yang "tepat", yaitu:

1. Dukungan politik
2. Dukungan strategik
3. Dukungan teknis

### **2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Kebijakan**

Menerapkan suatu kebijakan berarti membawanya dari level teoritis ke level operasional (Afrizal, 2012). Edward mengklaim telah menciptakan model diawali dengan dua permasalahan yang dianalisis yaitu:

1. Kondisi, syarat apa yang harus ada agar implementasi berhasil.
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut.

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

### 1. Komunikasi

Manusia menggunakan komunikasi untuk berbagi ide, emosi, harapan, dan pengalaman mereka dengan orang lain. Karena setiap proses termasuk unsur manusia dan sumber daya akan selalu berhadapan dengan persoalan bagaimana hubungan itu terbentuk, maka faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang krusial.

### 2. Sumber Daya

Sumber daya memiliki peran penting dalam seberapa baik suatu kebijakan diimplementasikan karena meskipun ketentuan atau aturan kebijakan konsisten, jika karyawan yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya tidak memiliki alat yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik, kebijakan tersebut tidak akan diterapkan sebagai disengaja. Selain itu, penilaian kesesuaian antara tingkat staf yang dibutuhkan dan tingkat kompetensi harus dilakukan sebelum pekerjaan dapat dimulai. Dana untuk mendukung pelaksanaan operasional kebijakan, pengetahuan yang memadai dan relevan tentang bagaimana melakukannya, serta kemauan dan kapasitas banyak pihak yang terlibat dalam melakukannya.

### 3. Disposisi (Sikap)

Karakteristik ini digambarkan sebagai cara para pelaksana kebijakan mendekati pekerjaannya. Jika Anda ingin menjalankan kebijakan dengan benar dan efisien, para pelaksana tidak hanya harus menyadari apa yang perlu dilakukan dan memiliki keterampilan yang diperlukan, tetapi mereka juga harus memiliki motivasi untuk melakukannya.

#### 4. Struktur Birokrasi

Meskipun ada sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, pelaksana menyadari apa yang perlu dilakukan, bagaimana melakukannya, dan memiliki motivasi untuk melakukannya, tetapi karena efektivitas struktur birokrasi saat ini, implementasinya mungkin belum berhasil.

### 2.3 E-Government

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang disengaja dan terkoordinasi dalam administrasi publik dan pengambilan keputusan politik disebut sebagai e-government. Efisiensi yang lebih besar dari lembaga-lembaga terkait, peningkatan layanan publik, dan keterlibatan politik dan keterbukaan diprediksi menjadi salah satu keuntungannya. Namun, hasil yang cepat hanya dapat dicapai jika terdapat landasan kelembagaan yang kuat, serta fasilitas dan infrastruktur teknologi yang memadai. E-government sebagian besar akan diimplementasikan di negara-negara industri dan negara berkembang yang lebih maju di masa depan.

Istilah e-government adalah kependekan dari *electronic government*, juga dikenal sebagai e-gov, digital government, atau online government. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyebarkan informasi memberikan layanan bagi penghuninya, serta kegiatan perusahaan dan masalah lain pemerintah. Akibatnya, jelaslah bahwa e-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tata kelola yang lebih efisien dan efektif, layanan yang lebih mudah diakses, dan meningkatkan ketersediaan informasi publik untuk mendorong akuntabilitas pemerintah

berkembang. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa e-government sebagai layanan yang ditawarkan oleh pemerintah untuk mengurangi beban administrasi. Dengan berinteraksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menciptakan lingkungan komunitas baru yang dapat secara cepat dan akurat merespon berbagai masalah yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada, manfaat penerapan e-government memberikan peluang kepada pemerintah untuk menghasilkan sumber-sumber baru (Zulhakim, 2012: 3-4).

Penggunaan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menawarkan berbagai layanan pemerintah disebut sebagai pemerintahan elektronik (atau e-government). Pemerintah sekarang memiliki peluang yang belum pernah ada sebelumnya untuk melayani dan menginformasikan pemangku kepentingan dengan kualitas, akuntabilitas, dan efisiensi yang lebih baik berkat e-government. Terlepas dari kenyataan bahwa e-government dapat secara efektif menawarkan tata kelola, itu memiliki keberhasilan yang bervariasi di negara-negara miskin (Malodia, 2021).

Tergantung bagaimana penggunaannya, desain e-government dapat dilihat dari berbagai sudut. Sementara penggunaan TIK untuk menyampaikan informasi dan layanan pemerintah kepada berbagai pemangku kepentingan adalah gagasan keseluruhan di balik e-government. Dalam praktiknya, alat dan aplikasi e-government menjangkau berbagai fungsi nasional. Penelitian sebelumnya tentang e-government menunjukkan bahwa penggunaannya berkembang dalam berbagai cara, dari menginformasikan publik tentang operasi pemerintah hingga berbagi informasi tentang kebijakan, menawarkan layanan publik, dan memungkinkan

warga untuk berpartisipasi dalam konsultasi dan pengambilan keputusan hingga mengembangkan data publik, layanan, dan kebijakan. Oleh karena itu, kami mengklasifikasikan penggunaan e-government ke dalam tiga kategori utama: (1) menyediakan informasi dan layanan pemerintah, (2) memungkinkan partisipasi publik dalam debat politik dan pengambilan keputusan, dan (3) menciptakan program, layanan, dan kebijakan pemerintah bersama-sama (Khan, 2021).

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

Ukuran tertentu dan serangkaian fitur intrinsik adalah persyaratan untuk kualitas. Kualitas mengacu pada keseluruhan bentuk dan atribut produk atau jasa yang menunjukkan kapasitas mereka untuk memenuhi kebutuhan baik yang terbuka maupun yang terselubung. Pelayanan adalah perilaku yang pada dasarnya memerlukan pelaksanaan hak asasi manusia yang mendasar, apakah hak itu dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga yang melayani semua orang. Layanan seperti kemudahan dalam mengelola kepentingan, menerima perlakuan yang adil, menerima perlakuan yang sama tanpa memihak, dan menerima perlakuan yang jujur dan terbuka sering diminta. Berdasarkan berbagai sudut pandang yang dikemukakan di atas, keduanya menyikapi konsep pelayanan, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan konsep pelayanan adalah pencapaian hasil tertentu melalui tindakan yang dilakukan secara efisien dalam rangka membangun hubungan dengan publik (Mulyawan, 2016:217-223).

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah muncul sebagai komponen penting dalam menjamin kelangsungan hidup birokrasi, pemerintah, dan organisasi bisnis dalam jangka panjang. Pelayanan yang baik yang disesuaikan

dengan tuntutan pengguna layanan publik sangat penting dalam upaya mencapai kepuasan pengguna layanan publik (*Customer satisfaction*). Ketika lingkungan bisnis menjadi lebih kompetitif dan kompleks, penolakan terhadap strategi bersaing selalu didasarkan pada asumsi bahwa kondisi pasar telah bergeser dari “pasar penjual” ke “pasar pembeli”, dan kata kuncinya menurut Husaini untuk memenangkan persaingan pasar melalui manajemen strategis dan manajemen pelayanan prima (Ouda, 2012).

## **2.5 Pajak**

### **2.5.1 Definisi Pajak**

Pajak adalah iuran paksa kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan secara langsung, dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) (Anggraini, 2012). Penjelasan di atas menunjukkan bagaimana pajak mengubah dua keadaan. Pertama, kapasitas individu untuk mengontrol sumber daya, termasuk komoditas dan jasa, dirugikan. Kedua, kemampuan keuangan negara untuk menyediakan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat meningkat.

### **2.5.2 Wajib Pajak**

Mengacu pada Pasal 1 Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak

tertentu. Dalam Pasal 2 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan “Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 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.”

Setiap Wajib Pajak pasti memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP adalah nomor yang diberikan oleh Direktur Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak sebagai sarana administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Alfian, 2012).

Oleh karena itu, kepada setiap Wajib Pajak hanya diberikan satu NPWP dan NPWP tersebut berfungsi:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak.
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

## **2.6 E-Filing**

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER06/PJ./2014 e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak. Dengan adanya sistem e-Filing ini para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajiban perpajakannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri dikantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien.

E-filing adalah platform online penting yang memungkinkan aplikasi kewarganegaraan mengajukan pengembalian pajak penghasilan dengan cara yang nyaman dan efisien. Keuntungan utama dari e-filing adalah menggabungkan fasilitas pengajuan pajak, pengajuan SPT online dan pembayaran pajak online dalam satu platform. Pemerintah adalah salah satu penerima manfaat terpenting dari E-filing. E-filing membantu otoritas pajak memeriksa pengembalian pajak dengan lebih efisien dan hemat biaya daripada prosedur manual (Veeramootoo, 2018).

E-filling memiliki tujuh manfaat yang dapat dirasakan secara langsung bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuannya. Adapun manfaatnya, yaitu :

1. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT dengan aman, cepat serta kapan saja karena bisa dilaporkan selama 24 jam setiap hari.
2. Dalam melaporkan surat pemberitahuan tahunan Wajib Pajak tidak dikenakan biaya sama sekali.
3. Sistem ini menggunakan sistem komputer sehingga perhitungagn dapat dilakukan secara tepat.

## **2.7 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian dilakukan oleh Clint Devan Yogama, Zulkifli Djunaidi, Farah Fadila Rahmawati (2022) yang berjudul “IMPLEMENTASI PROGRAM PELAPORAN UNSAFE ACTION & UNSAFE CONDITION DI PT XYZ.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini implementasi

program pelaporan unsafe action & Unsafe condition di PT XYZ sudah berjalan baik. Pada elemen Input, PT XYZ telah menyediakan ketersediaan peralatan untuk menunjang laporan dari pekerja dan mitra kerja secara baik. Namun perlu ditingkatkan di dalam penyediaan petunjuk teknis pelaporan yang dituangkan dalam SOP (Standar Operating Procedure) perusahaan, sehingga mudah diakses, dipahami dan dapat dievaluasi secara berkala oleh seluruh pekerja (Yogama, 2022).

2. Penelitian dilakukan oleh Sisilia Abdurrohman, Tjahjanulin Domai, Muhammad Shobaruddin (2015) yang berjudul “Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro).” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Namun implementasi e-Filing belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Abdurrohman, 2015).
3. Penelitian dilakukan oleh Putri Ancilia Br Bangun (2018) yang berjudul “Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.” Penelitian ini menggunakan metode

penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini kondisi masyarakatnya belum sepenuhnya mendukung, karena masih ada Wajib Pajak tidak paham dengan cara penggunaan komputer, sehingga Wajib Pajak akan kesulitan melaporkan SPT Pajak Penghasilannya secara e-Filing. Dan tentang kesadaran masyarakat akan kewajibannya sebagai Wajib Pajak masih kurang (Bangun, 2018).

4. Penelitian dilakukan oleh Arbiana Putri (2019) yang berjudul “Implementasi Program Adiwiyata Dalam Rangka Menciptakan Sekolah Peduli Dan Berbudaya Lingkungan” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Degradasi kualitas lingkungan hidup di Indonesia dapat dikurangi melalui jalur pendidikan, salah satunya dengan menerapkan Pendidikan Lingkungan Hidup, Pendidikan menjadi faktor yang penting di dalam mengubah gaya hidup, dan Sasaran utama dari Program Adiwiyata adalah komunitas pendidikan di lingkungan sekolah (Putri, 2019).
5. Penelitian dilakukan oleh Ade Irma Suryani, Agung Suharyanto (2016) yang berjudul “Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Implementasi Program BPJS di rumah Sakit Umum Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas belum maksimal, masih ada kekurangan yang perlu diperhatikan.

Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) belum optimal, hal ini terlihat dari: Ukuran dan tujuan kebijakan, setelah melakukan penelitian bahwa tujuan dari program badan penyelenggara jaminan kesehatan sudah tercapai (Suryani & Agung Suharyanto, 2016).

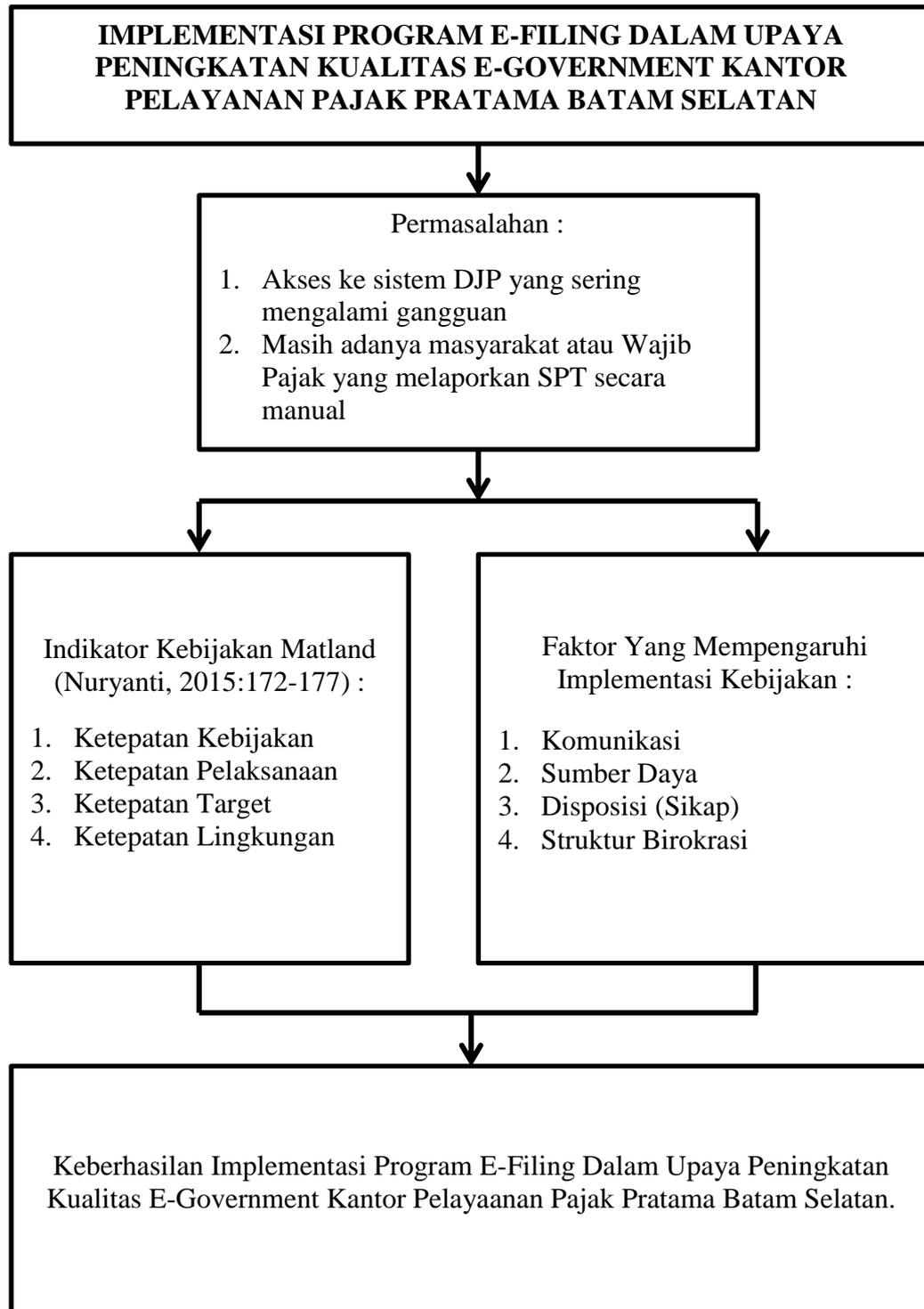
6. Penelitian dilakukan oleh Yesi Sakinah Sibue, Kariaman Sinaga, Siswati Saragi (2020) yang berjudul “Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini persepsi Wajib Pajak baik Wajib Pajak orang pribadi maupun Wajib Pajak karyawan sudah baik dan sangat mempermudah Wajib Pajak, tetapi masih ada kendala umum seperti jaringan yang lambat, yang kadang mempengaruhi proses pelaporan online menjadi lambat (Yesi Sakinah Sibue, Kariaman Sinaga, 2020).
7. Penelitian dilakukan oleh Sri Haryaningsiha, Juniwati (2021) yang berjudul “Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini penyediaan sumber daya masih kurang maksimal dan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang kurang mendukung. Hal ini menjadikan kepatuhan pajak sebagai hal yang sangat penting dalam mewujudkan keberhasilan

penerimaan pajak. Belum adanya undang-undang yang mengatur secara lengkap aktivitas pertukaran informasi dan transaksi elektronik secara menyeluruh, membuat layanan secara elektronik menimbulkan dilemma tersendiri bagi Wajib Pajak (Haryaningsih & Juniwati, 2021).

8. Penelitian dilakukan oleh Timbul Dompok (2020) yang berjudul “Aspek Pemberdayaan Kelurahan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini para pelaku pemberdayaan harus mengikuti prinsip-prinsip pemberdayaan dalam melakukan pemberdayaan, khususnya bagi masyarakat. Ketika bantuan sosial diberikan, semua upaya dapat difokuskan pada aspek apa dari penerima manfaat perubahan (keluarga miskin) yang perlu dioptimalkan. Namun agar fasilitator mengetahui fokus dan tujuan pemberdayaan, perlu diketahui berbagai indikator yang dapat menunjukkan seseorang berdaya atau tidak (Dompok, 2020).
9. Penelitian dilakukan oleh Dwi Septiyarini, Resky Nanda Pranaka (2019) yang berjudul “Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini Disdukcapil Kabupaten Sambas dalam implementasi program e-KTP secara umum sudah berjalan optimal. Capaian hasil perekaman per september 2016 mencapai 93.94 %, Keberhasilan tersebut juga masih menyisakan beberapa hambatan antara lain sumber daya

manusia yang kurang memadai, minimnya alat perekaman, keterbatasan jaringan internet, dan sering terjadi pemadaman listrik (Septiyarini & Pranaka, 2019).

## 2.8 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 5** Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang melibatkan pengumpulan informasi yang akurat tentang suatu topik. Fakta, gagasan, generalisasi, dan teori adalah contoh pengetahuan yang dihasilkan melalui penelitian (Adhi Kusumastuti, 2019:1)

Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan teknik kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penggunaan e-Government dalam modernisasi perpajakan yang dilakukan melalui e-Filing, menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dampak terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam Selatan sangat perlu diperhatikan (Abdurrohman, 2015). Dalam penelitian deskriptif, biasanya digunakan tiga prosedur: metode studi kasus, metode survei, dan eksperimen. Penulis menggunakan teknik studi kasus dalam hal ini karena topik yang diteliti didasarkan pada gejala dan kenyataan di lapangan.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini, digunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah strategi penelitian untuk mempelajari situasi alam di mana peneliti memiliki pengaruh penting dalam keberhasilan penyelidikan. Penelitian kualitatif menurut Williams (Hardani, 2020:16) berbeda dengan jenis

penelitian lainnya dalam berbagai hal. Williams membahas tiga tema penting dalam hal ini:

1. Pandangan dasar (aksioma) tentang hakikat realitas, hubungan peneliti-peneliti, kemampuan menarik generalisasi, kemampuan menciptakan hubungan sebab akibat, dan pentingnya nilai dalam penelitian.
2. Karakteristik teknik penelitian kualitatif itu sendiri, dan
3. Proses penelitian kualitatif itu sendiri.

Tujuan penulis dalam menggunakan metodologi penelitian kualitatif adalah untuk dapat menggambarkan dan menawarkan pemahaman menyeluruh tentang topik yang sangat jelas dan mendalam. Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

### **3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Tempat ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan berlokasi di Adhya Building Tower Blok A 1 Komplek Permata NIaga Bukit Indah, Sukajadi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Alasan memilih lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan karena focus penelitian ini berkaitan dengan peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang perpajakan dengan adanya program e-filing ini.

## 2. Periode Penelitian

**Tabel 3. 1** Periode Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian																											
		2022																											
		Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Agu				Sep			
1	Studi Pustaka																												
2	Penyusunan Proposal																												
3	Pengumpulan Data																												
4	Analisis Hasil Penelitian																												
5	Penyusunan Laporan																												
6	Penyerahan																												
7	Hasil Sidang																												

### 3.4 Sumber Data

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan dua jenis sumber data. Menurut (Adhi Kusumastuti, 2019:34), sumber data peneliti ini adalah sebagai berikut:

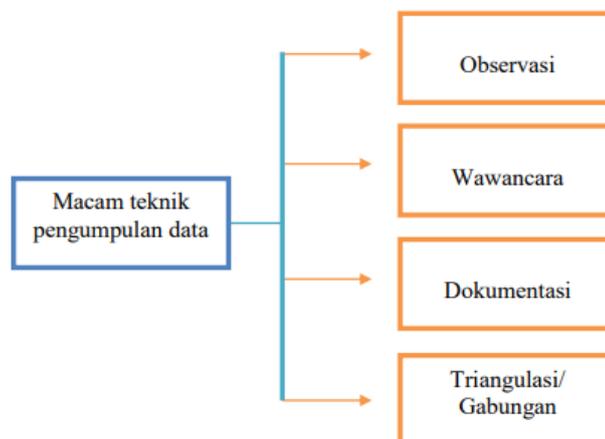
1. Data primer adalah sumber data berupa Informasi ini berupa teks wawancara dan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel sebagai bagian dari penelitian. Data dapat direkam atau peneliti dapat merekamnya. Sumber data primer dalam penelitian ini

adalah Kepala Dinas KPP Pratama Batam Selatan, petugas administrasi KPP Pratama Batam Selatan, serta para Wajib Pajak.

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

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif , karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data, maka prosedur pengumpulan data merupakan langkah yang paling krusial dalam proses penelitian. Peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi persyaratan data jika tidak memahami metodologi pengumpulan data (Hardani, 2020:122). Data dapat dikumpulkan dalam berbagai konteks, dari berbagai sumber, dan dalam berbagai cara. Dalam diagram di bawah ini, berbagai pendekatan pengumpulan data digambarkan:



**Gambar 3. 1** Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif

#### 1. Observasi

Pengamatan metodis dan dokumentasi gejala yang diselidiki disebut sebagai observasi. Peneliti datang ke lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan karena focus penelitian ini berkaitan dengan peran Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang perpajakan dengan adanya program e-filing ini.

#### 2. Wawancara

Dalam penelitian, wawancara merupakan strategi pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis oleh peneliti. Dalam penelitian Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kualitas E-Government Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan, peneliti menggunakan metode ini guna mengumpulkan data yang di butuhkan untuk penyusunan laporan penelitian.

**Tabel 3. 2** Daftar informan

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Mulai Bekerja</b>	<b>Umur</b>
1	Maria Shinta Junita Hutahuruk	Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Batam Selatan	Januari 2019	50 Tahun
2	Eiya Namisa	Pelaksana Seksi Pelayanan	Desember 2018	24 Tahun
3	Tofan Aziz	Pelaksana Seksi Pelayanan	Desember 2015	27 Tahun
4	Galipattul Mustoqim	Pelaksana Seksi Pelayanan	Januari 2019	23 Tahun
5	Milka Grease Piriskila Situmeang	Wajib Pajak	April 2021	20 Tahun
6	Desy Meliana Boru Hutapea	Wajib Pajak	2016	26 Tahun
7	Juliana Boru Sirait	Wajib Pajak	November 2019	25 Tahun

### 3. Dokumentasi

Mengacu pada kumpulan kegiatan yang telah terjadi. Gambar dan bentuk dokumentasi lainnya biasanya digunakan dalam penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendukung fakta dan bukti yang dikumpulkan di lapangan sehingga dapat ditentukan validitas penelitian.

#### 3.6 Metode Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2016:60) adalah proses mengumpulkan data yang telah disusun mengikut ketentuan yang sudah ada dan memperoleh keputusan berdasarkan data yang telah diperoleh. Tahapan pencarian dan pengumpulan data secara cermat dapat berasal dari wawancara, catatan lapangan,

dan sumber lain. Dengan begitu dapat dengan mudah dipahami dan hasil penelitian dapat dibagikan kepada banyak orang.

1. Data Collection (pengumpulan data)

Merupakan proses pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Reduction ( Reduksi data)

Merupakan metode analisis data dengan tujuan untuk berkonsentrasi pada aspek yang paling penting. Data yang direduksi memberikan gambaran yang jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk melanjutkan ke level selanjutnya.

3. Data Display ( penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk deskripsi setelah direduksi.

4. Conclusion Drawing / Verfication (penarikan kesimpulan/verfikasi)

Langkah terakhir dari sebuah penelitian, dimana proses analisis lengkap digunakan untuk membuat kesimpulan dari penelitian.

