

## Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Oleh:

<sup>1</sup> Rizqia Alfiana; <sup>2</sup> Ananta Prathama

<sup>12</sup> Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email. rizqiaalfiana22@gmail.com

### Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sehingga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk sadar dan tertib sebagai wajib pajak, dibuktikan dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan *e-system* perpajakan. Salah satu nya adalah penerapan *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) efektivitas, penerapan *e-filing* ini sudah efektif. Karena terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT Tahunannya melalui *e-filing* pada tiap tahunnya. 2) efisiensi, penerapan *e-filing* ini sudah efisien. Dapat dikatakan efisien ini karena dalam penerapan *e-filing* membutuhkan sedikit usaha dari sumber dayanya. 3) kecukupan, dalam penerapan *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpajakan dalam pelaporan spt tahunan. 4) perataan, penyebaran sarana/prasarana dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak fiskus telah merata dan dapat diterima oleh tiap wajib pajak. 5) responsivitas, wajib pajak merespon dengan postif dan puas. Wajib pajak merasa puas dan terbantu dengan adanya *e-filing*. 6) ketepatan, *e-filing* sangat bermanfaat bagi pihak fiskus maupun wajib pajak, sehingga tujuan dengan hasil yang ingin dicapai telah sesuai.

**Kata Kunci:** Evaluasi; Kebijakan; *E-Filing*

### Abstract

The Directorate General of Taxes continues to strive to provide the best service for the community so that it is expected to encourage the public to be aware and orderly as taxpayers, as evidenced by the utilization of information and communication technology through the implementation of the tax *e-system*. One of them is the application of *e-filing*. This study aims to evaluate the *e-filing* policy in reporting individual taxpayer annual notices at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. The research method used in this study is a qualitative research method. The results of the study show that: 1) effectiveness, the implementation of *e-filing* has been effective. Because there is an increase in the number of individual taxpayers who report their annual tax returns via *e-filing* every year. 2) efficiency, the implementation of *e-filing* is already efficient. It can be said that this is efficient because the implementation of *e-filing* requires little effort from its resources. 3) adequacy, in the implementation of *e-filing* has solved the problem of tax compliance in the annual tax return reporting. 4) the leveling, distribution of facilities/infrastructure and socialization carried out by the tax authorities have been evenly distributed and can be accepted by each taxpayer. 5) responsiveness, taxpayers respond positively and satisfied. Taxpayers are satisfied and helped by the existence of *e-filing*. 6) accuracy, *e-filing* is very beneficial for the tax authorities and taxpayers, so that the objectives with the results to be achieved are appropriate.

**Keywords:** Evaluation; Policy; *E-Filing*

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang hingga saat ini, dan ini merupakan salah satu konsekuensi dari globalisasi. Instansi pemerintah termasuk salah satu organisasi yang sedang memanfaatkannya, dibuktikan dengan adanya pemanfaatan sistem informasi berupa penggunaan perangkat keras maupun perangkat lunak, yaitu terlihat dari digunakannya alat-alat elektronik seperti komputer, *printer*, telepon, hingga nirkabel Wi-Fi. Dengan adanya pemanfaatan teknologi tersebut maka akan mengubah cara aparatur birokrasi dalam bekerja di dalam lingkungan organisasi guna memenuhi kebutuhannya (Fahlefi, 2014). Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut pemerintah memanfaatkannya sebagai langkah perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Paradigma pelayanan publik terus menerus mengalami perkembangan yang berfokus pada manajemen dan berpusat pada pelanggan (*customer-driven government*) sehingga kepentingan pemerintah dapat seimbang, terus berkembang untuk menyeimbangkan kepentingan pemerintah, yang juga sejalan dengan pembangunan administrasi yang berkesinambungan untuk mencapai kinerja yang unggul dan kualitas layanan (Pratama et al., 2015). Oleh karenanya birokrasi pemerintahan perlu merubah *mindset* yang selama ini dianggap lambat dan rawan akan terjadinya kesalahan. Perubahan tersebut diimplementasikan melalui teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *e-government* (Rahmaini, 2021). *E-Government* diimplementasikan untuk menerapkan praktik publik yang efektif dan efisien dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Hal ini mendorong pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, yang disebut *good governance*.

Prinsip *good governance* menjadi sangat penting untuk diterapkan dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Untuk menunjang pelaksanaan *good government governance*, pemerintah menerapkan sistem informasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yaitu *e-government*. (Heryana & Dewi, 2013). Sistem teknologi informasi yang diterapkan tersebut, diharapkan dapat membantu dan memudahkan menyelesaikan urusan masyarakat serta seluruh aparatur birokrasi. Pada saat ini terdapat begitu banyak kebijakan yang memanfaatkan sistem *e-government*, diantaranya ialah *e-system perpajakan*.

Pemerintah memiliki sumber dana dari berbagai sektor, salah satu diantaranya adalah pajak. Pajak digunakan dalam rangka pembangunan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Karena pemungutan pajak dilakukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, pemungutan pajak dapat dipaksakan. Administrasi mengenai perpajakan terus berkembang pada tiap tahunnya melalui program reformasi administrasi perpajakan. Pelaksanaan reformasi administrasi perpajakan perlu diadakan secara menyeluruh dan komprehensif. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk sadar dan tertib sebagai wajib pajak, dibuktikan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui penggunaan media

elektronik atau *e-system*. Salah satu bentuk penerapan dari administrasi perpajakan *modern* ialah penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan secara *online* atau disebut *e-filing*.

*E-filing* adalah metode penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* secara *real time* melalui internet di *website* Direktorat Jenderal Pajak yang beralamatkan di pajak.go.id atau *Application Service Provider* (ASP). *E-filing* merupakan sebuah terobosan baru yang telah diimplementasikan pada sistem administrasi perpajakan *modern* guna mempermudah penggunaanya dalam melakukan penyampaian surat pemberitahuan (SPT). SPT tahunan ialah sarana bagi tiap wajib pajak untuk lapor dan mempertanggungjawabkan kewajiban perpajakannya pada periode tahun pajak. Pengisian SPT harus benar, jelas dan lengkap disertai dengan lampiran-lampirannya.

Melalui Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, DJP meminta dan mengimbau seluruh wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuannya secara *online*. Semenjak itu, pelaporan pajak jadi lebih praktis sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menanggapi hal tersebut Menteri Keuangan mengimbau Wajib Pajak untuk lapor SPTnya secara *e-filing*. Hal ini terkait dengan kriteria efektivitas berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

*E-Filing* merupakan salah satu implementasi *e-government* yang digunakan untuk menunjang *tax administration*. Namun faktanya, ditemukan bahwa penerapan *e-filing* ini belum mampu dikatakan sepenuhnya wujud dari adanya *e-government* dan belum sesuai dengan tujuan awal dari program modernisasi administrasi perpajakan yaitu penerapan *full automation*, sebab untuk memperoleh e-FIN wajib pajak diharuskan datang ke Kantor Pelayanan Pajak terdaftar, serta pengisian seluruh *form* pendaftaran masih dilakukan secara manual (Abdurrohman et al., 2015). Terdapat kendala lain yang terjadi, yaitu diakibatkan oleh pembayar pajak dengan beberapa pembayar pajak yang tidak bermoral terlalu malas untuk mendapatkan *e-filing* dan menyelesaikan proses pendaftaran pertama yang digunakan di portal *e-filing*. Oleh karena itu, ada banyak kekhawatiran tentang proses pemindahan administrasi pajak secara lebih transparan dan bertanggung jawab (Handayani, 2015). Masalah ini terkait dengan kriteria efisiensi dan responsivitas berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

Pengimplementasian *e-filing* ini diharapkan bisa memudahkan wajib pajak dalam melaporkan surat pemberitahun tahunannya, akan tetapi dalam faktanya masih ada beberapa wajib pajak yang merasa kesulitan untuk memasukkan data dan dokumen perpajakannya karena belum sepenuhnya memahami mekanisme penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui *e-filing* tersebut. Selain itu, beberapa wajib pajak mengalami gangguan internet di beberapa daerah yang menyulitkan pelaporan pajak mereka melalui *e-filing*, dan akhirnya, banyak wajib pajak yang mengeluhkan panjangnya proses pengajuan SPT melalui *e-filing*.

(Soekirman et al., 2018). Masalah ini terkait dengan kriteria perataan berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn.

**Tabel 1. Pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo Melalui *E-filing* dan Manual Tahun 2018-2020**

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	WPOP Lapor Melalui <i>e-filing</i>	WPOP Lapor Melalui Manual	SPT Masuk
1.	2018	74.957	50.597	7.708	58.305
2.	2019	80.057	60.604	1.943	62.547
3.	2020	88.817	61.754	781	62.535

Sumber: KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, (Oktober, 2021)

Dari Tabel 1. bisa diketahui bahwa pada tiap tahunnya terdapat peningkatan wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, akan tetapi jumlah pengguna tersebut masih dapat dikatakan rendah apabila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Masalah ini terkait dengan kriteria kecukupan dan ketepatan berdasarkan teori evaluasi kebijakan oleh William N. Dunn.

Dalam periode 2018 hingga 2020 terdapat peningkatan pada tiap tahunnya mengenai jumlah penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan secara *e-filing*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang telah disebutkan diatas, penelitian sebelumnya lebih mengarah untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian *e-filing* ini, sedangkan penelitian ini bermaksud untuk melihat bagaimana upaya pihak fiskus, khususnya dari KPP Pratama Surabaya mulyorejo sehingga dapat memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk memanfaatkan fasilitas *e-filing* dan juga untuk melihat tingkat keberhasilan dari diterapkannya sistem tersebut, dengan cara mengevaluasinya.

Wirawan beropini, seperti yang dikutip dalam (Akbar, 2016) bahwa evaluasi itu sendiri bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang berguna tentang apa yang sedang dievaluasi, mengevaluasinya terhadap indikator, dan menggunakan hasilnya untuk membuat keputusan tentang apa yang akan dievaluasi. Melihat permasalahan tersebut di atas, maka peneliti merasa perlu untuk melakukan evaluasi tentang penerapan *e-filing* dalam hal penyampaian surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan maksud memberi gambaran komprehensif serta mendalam terhadap kajian penelitian, yaitu evaluasi kebijakan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak

orang pribadi. Pada penelitian ini, terdapat dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam (Sugiyono, 2013) yaitu: observasi (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Perolehan data dengan berbagai macam cara ini disebut triangulasi (*triangulation*). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Peneliti menggunakan analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan verifikasi/kesimpulan dengan menggunakan model interaktif Hubberman, Miles, dan Saldana (Miles et al., 2014) sebagai metode analisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program ataupun kebijakan yang telah diimplementasikan. Evaluasi akan melihat seberapa jauh kebijakan tersebut berhasil sesuai dengan tujuan awal suatu kebijakan. Untuk melihat dan mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan *e-filing*, peneliti melakukan penelitian dengan menerapkan teori evaluasi menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) yang terdapat enam kriteria sebagaimana dijelaskan berikut ini:

### Efektivitas

Efektivitas suatu kebijakan atau program disini sangat berkaitan dengan hasil dari penerapan *e-filing* apakah sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas *e-filing* dapat dilihat dari ada atau tidaknya kesesuaian antara konsep dengan fakta yang terdapat di lapangan. Menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) efektivitas berkenaan dengan apakah apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Dari hasil penelitian (Handayani, 2015), berpendapat bahwa program *e-filing* ini harus mencapai tiga hal: Dengan kata lain, harus memotivasi dan mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* untuk menunjang program administrasi publik untuk menciptakan pemerintahan yang baik, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan, dan untuk pencapaian target pengguna *e-filing* di Indonesia. Efektivitas dalam penelitian ini dilihat dari dua kajian yaitu tercapainya tujuan kebijakan *e-filing* dan *monitoring* (pemantauan) mengenai kebijakan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan yaitu penerapan *e-filing* bisa dibilang sudah sesuai dengan tujuan awal adanya kebijakan ini, yaitu untuk memudahkan wajib pajak dalam mengajukan SPT tahunan tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini bisa dilihat dari adanya peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT tahunannya melalui *e-filing* di tiap tahunnya. Serta dalam hal *monitoring* (pemantauan) kebijakan, kualitas dari *e-filing* ini sudah baik karena dapat diakses dengan mudah oleh wajib pajak, meskipun masih terdapat beberapa kendala, seperti server *down* ketika mendekati batas akhir pelaporan dan bisa *logout* sendiri dari server, namun hal ini tidak menghalangi wajib pajak untuk tidak melaporkan spt tahunannya melalui *e-filing*. Selain itu wajib pajak juga dapat dikatakan sudah sadar dalam melakukan kewajiban perpajakan, khususnya dalam hal

pelaporan spt tahunan pph orang pribadi, karena dimudahkan dengan pelaporan secara *online* melalui *e-filing* itu sendiri serta dipertegas dengan adanya saknsi jika wajib pajak tidak menyampaikan atau terlambat melakukan pelaporan spt tahunannya. Dari pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* telah berjalan secara efektif.

Untuk lebih mengetahui apakah *e-filing* telah berjalan efektif atau sebaliknya, peneliti juga mengumpulkan data sekunder berupa data jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya secara *e-filing* mulai dari 2018 hingga 2021(s.d 10-10-2021) di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah WPOP Yang Menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo**

Jenis SPT WPOP	2018		2019		2020		2021 sd 10-10-2021	
	SPT Total	SPT <i>E- Filing</i>	SPT Total	SPT <i>E- Filing</i>	SPT Total	SPT <i>E- Filing</i>	SPT Total	SPT <i>E- Filing</i>
SPT Tahunan WPOP 1770 S	15. 556	14.325	17.096	16.817	16.338	16.210	21.708	21.587
SPT Tahunan WPOP 1770 SS	11.811	10.531	11.939	11.680	10.671	10.552	15.822	15.722
<b>Jumlah</b>	<b>27.367</b>	<b>24.856</b>	<b>29.035</b>	<b>28.497</b>	<b>27.009</b>	<b>26.762</b>	<b>37.530</b>	<b>37.309</b>
<b>Presentase (%)</b>	<b>90,82%</b>		<b>98,14%</b>		<b>99,08%</b>		<b>99,41%</b>	

Sumber: KPP Pratama Surabaya Mulyorejo (Januari, 2021)

Dari tabel 2. diatas dapat diketahui pada tiap tahunnya terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunannya melalui *e-filing*, hal ini dapat dilihat wajib pajak orang pribadi yang telah menyampaikan pelaporan pajaknya pada 2018 sebesar 90,82%, pada 2019 sebesar 98,14%, pada 2020 sebesar 99,08% dan terakhir hingga tanggal 10 bulan 10 tahun 2021 sebesar 99,41%. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* telah berjalan secara efektif.

### Efisiensi

Menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) efisiensi berhubungan dengan sejauh mana usaha yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan menerapkan *e-filing*. Dalam (Handayani, 2015) ukuran efektivitas program kebijakan publik dapat dikatakan sebagai penggunaan sumber daya atau besarnya usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efisiensi tertentu. Efisiensi dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan dua kajian yaitu efisiensi sumber daya dan efisiensi waktu.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan dilapangan yaitu penerapan *e-filing* membutuhkan sedikit usaha dari sumber dayanya, hal ini dapat dilihat dari sedikitnya usaha dari pihak wajib pajak karena mereka tidak perlu datang langsung ke

KPP untuk lapor spt tahunannya, sedangkan untuk pihak fiskus juga tidak perlu menyiapkan berkas yang banyak lagi, karena otomatis akan terinput pada sistem *e-filing* yang sudah terkomputerisasi. Serta, pengisian spt tahunan menggunakan *e-filing* lebih cepat karena akan otomatis terhitung dan terinput juga lebih memudahkan pihak fiskus dalam mengelolanya. Dari pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* telah berjalan secara efisien.

### **Kecukupan**

Menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) kecukupan tergantung pada seberapa baik hasil yang diinginkan telah dicapai untuk memecahkan masalah. Penelitian (Akbar, 2016) menunjukkan bahwa kriteria kecukupan menyoroti hubungan yang kuat antara kualitas kebijakan dan hasil yang diharapkan. Kecukupan dalam penerapan *e-filing* ini berkaitan dengan sejauh mana pencapaian hasil yang diharapkan untuk memecahkan permasalahan kepatuhan wajib pajak. Kecukupan dalam penelitian ini dapat dilihat dari dua kajian yaitu kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak dan kecukupan atau *adequacy* dilihat dari seberapa jauh *e-filing* dapat meningkatkan jumlah pelaporan SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan yaitu dari kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak, pihak DJP telah memfasilitasi wajib pajak untuk bisa menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya secara elektronik melalui *e-filing*. Dapat dikatakan bahwa *e-filing* bisa menjadi solusi dalam pemecahan masalah kepatuhan perpajakan dalam hal pelaporan surat pemberitahuan, terbukti dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak yang lapor surat pemberitahuan tahunan pada tiap tahunnya. Dari pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa kecukupan dalam penerapan *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpajakan dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan.

### **Perataan**

Sasaran dari kajian fokus penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah *e-filing* sudah diterapkan secara merata di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) perataan erat hubungannya dengan distribusi efek dan upaya di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Pemerataan mengacu pada bagaimana kebijakan yang dirancang dan diterapkan mengalokasikan layanan sesuai dengan kriteria kesetaraan manfaat yang diberikan oleh kebijakan tersebut (Rarung, et al., 2019). Pada penelitian ini perataan dapat dilihat dari dua kajian yaitu penyebaran sarana dan prasarana (*e-filing*) yang merata dan dapat diakses oleh tiap wajib pajak dan sosialisasi mengenai kebijakan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan dilapangan yaitu dilihat dari penyebaran sarana dan prasarana, maka dapat dikatakan bahwa KPP Pratama Surabaya Mulyorejo telah memberikan fasilitas yang dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh tiap wajib pajak. Untuk sosialisasi dapat dikatakan telah merata, karena telah dilakukan sosialisasi dari berbagai sosial media, seperti *instagram*, *twitter*, tutorial melalui *channel youtube* Direktorat Jenderal Pajak dan juga ada sosialisasi melalui *event* jalan sehat dan kelas pajak. Sehingga wajib pajak dapat

dengan mudah mengerti dan pada akhirnya bisa melakukan akses *e-filing*, selain itu pihak KPP juga memberikan pelayanan di loket TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) KPP Pratama Surabaya Mulyorejo apabila masih terdapat wajib pajak yang belum paham mengenai akses *e-filing*. Dari pernyataan diatas maka dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* ini telah merata dan dapat diterima oleh wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi.

### **Responsivitas**

William N. Dunn berpendapat dalam (Dunn, 2003) bahwa responsivitas mengacu pada apakah hasil suatu kebijakan memenuhi preferensi/kebutuhan atau nilai-nilai kelompok tertentu. Keberhasilan atau kegagalan kebijakan dapat ditegaskan dalam reaksi masyarakat terhadap implementasi setelah memprediksi dampak implementasi kebijakan terlebih dahulu dan reaksi masyarakat setelah efek kebijakan terungkap merasakan dukungan/penolakan (Natika, et al., 2021). Responsivitas penerapan *e-filing* merupakan bentuk respon dari wajib pajak yang timbul akibat kepuasan mereka terhadap diterapkannya *e-filing*. Responsivitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tanggapan berupa kepuasan wajib pajak orang pribadi mengenai adanya penerapan *e-filing* dalam hal pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan dilapangan yaitu bahwa wajib pajak orang pribadi merasa puas dan terbantu dengan adanya *e-filing*, karena mereka jadi lebih mudah untuk mengatur kapan pajak mereka harus dilaporkan dan disampaikan, tanpa harus takut antri untuk datang ke kantor pajak terdaftar. Selain itu peneliti juga menemukan tanggapan dengan adanya *e-filing* ini bahwa wajib pajak mendukung terwujudnya program ini akan berjalan terus hingga masa mendatang, serta dapat terus diberdayakan di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Dari pernyataan diatas peneliti tidak mendapatkan respon negatif mengenai *e-filing*, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak merespon dengan positif dan puas.

### **Ketepatan**

Menurut William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) ketepatan berhubungan dengan tujuan atau hasil yang diharapkan yang sebenarnya berharga atau berguna. Hasil dari pelaksanaan program dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan adalah keberhasilan program. Ketepatan dalam *e-filing* mengacu pada kebermanfaatan hasil kebijakan. Ketepatan dalam penelitian ini dapat dilihat dari dua kajian yaitu adanya manfaat yang diterima oleh wajib pajak mengenai penerapan *e-filing* dan perbandingan antara tujuan dengan hasil yang ada.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti temukan di lapangan yaitu dapat dilihat pada sub fokus pertama bahwa pengimplementasian *e-filing* ini banyak memberi manfaat bagi pihak fiskus maupun wajib pajak. Pihak fiskus diberikan manfaat tidak harus kerja dua kali dalam input data, dan juga menghemat waktu memproses data pemberitahuan sebelum proses pendaftaran pemberitahuan. Tentunya hal ini memudahkan fiskus untuk *monitoring* data wajib pajak dan membuat pelaporan menjadi lebih cepat, akurat dan tepat. Manfaat lain yang diperoleh adalah data wajib pajak dapat lebih aman dan rahasia dalam hal pengawasannya. Selanjutnya untuk

wajib pajak diberikan manfaat berupa kemudahan akses serta dapat melakukan pelaporan tanpa terbatas tempat dan waktu. Kemudahan tersebut diharapkan bisa menunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Dari sub-fokus yang kedua dapat dilihat bahwa tujuan dengan hasil yang dicapai telah sesuai karena pihak fiskus dan wajib pajak sangat terbantu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas mengenai evaluasi kebijakan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, yang diukur berdasarkan enam kriteria evaluasi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan dari diterapkannya *e-filing* sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan telah efektif, efisien, cukup, merata, mendapat respon positif dari wajib pajak serta tepat dalam rangka pemecahan permasalahan mengenai kepatuhan wajib pajak dalam hal penyampaian surat pemberitahuan tahunan. Hal ini dapat dibuktikan dari sisi efektivitas dengan adanya peningkatan jumlah pelaporan surat pemberitahuan tahunan melalui *e-filing* pada tiap tahunnya, pihak wajib pajak telah sadar akan kewajiban perpajakannya, meskipun masih terdapat kendala yaitu, server sering *down* disaat mendekati batas akhir pelaporan dan sering *logout* sendiri. Dari sisi efisiensi dapat dikatakan telah efisien karena hanya membutuhkan sedikit usaha dari sumber dayanya. Dari sisi kecukupan, penerapan *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpajakan dalam pelaporan spt tahunan, hal ini dikarenakan Direktorat Jenderal Pajak telah menyediakan fasilitas berupa sistem, yaitu *e-filing*. Dari sisi perataan dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* ini telah merata, karena dapat diakses oleh tiap wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, serta terdapat sosialisasi di berbagai media sosial dan sosialisasi *offline* yang diberikan oleh pihak fiskus baik dari pusat maupun dari tiap kantor pelayanan pajak. Dari sisi responsivitas peneliti tidak mendapatkan respon negatif mengenai *e-filing*, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak merespon dengan postif dan puas. Dan yang terakhir dilihat dari sisi ketepatan dapat dikatakan bahwa tujuan dengan hasil yang dicapai telah sesuai karena *e-filing* memberikan manfaat yang cukup besar serta dapat membantu wajib pajak sekaligus pihak fiskus.

Adapun saran yang bisa diberikan oleh peneliti terhadap KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yaitu terkait kendala yang dialami oleh wajib pajak, pihak Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan *maintance* dan pengembangan sistem *e-filing* secara rutin, selain itu sistem *e-filing* hendaknya lebih disederhanakan lagi agar lebih mudah dipahami dan dipelajari oleh wajib pajak yang awam ataupun bagi wajib pajak yang belum pernah lapor melalui elektronik. Saran lain yaitu perlu adanya *monitoring* (pemantauan) yang berlanjut kepada wajib pajak penerima program *e-filing* melalui KPP Pratama Surabaya Mulyorejo supaya kepatuhan wajib pajak terjaga. Adapun saran yang diberikan peneliti kepada wajib pajak yaitu, wajib pajak diharapkan dapat mempelajari dan memahami penggunaan *e-filing* dengan membaca

buku perpajakan ataupun dengan mudah melihat tutorial yang telah disediakan dalam channel youtube Direktorat Jenderal Pajak.

#### **DAFTAR PUSTAKA:**

- Abdurrohman, S., Domai, T., & Shobaruuddin, M. (2015). Implementasi Program E-Filling Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(5), 807–811.
- Akbar, M. F. (2016). Evaluasi Kebijakan Program Pemberian Dana Bantuan Operasional Sekolah (Studi Kasus pada Sekolah Dasar di Mamuju Utara). *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 2(1), 47-64
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Handayani, R. W. (2015). *Dampak Penerapan E-Filling terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakan)*. Program Sarjana. Universitas Sumatera Utara
- Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 15–38.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, United States of America*: Sage Publications
- Natika, L., & Putri, G., N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Umum danBarang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang. *WPAJ: Jurnal Unsub*. 3(1), 26-38
- pajak.go.id (2021). *Electronic Filing*. <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruuddin, M. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *None*, 3(12), 2128–2132.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. *KomunikasiMu Journal of Social Science and Humanities Studies*, 1(1), 46–51.
- Rarung, J., A., Pioh, N., R., & Waworundeng, W. (2019). Evaluasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Kabupaten Minahasa Tahun 2018 (Studi Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa). *Eksekutif*. vol 3

- Soekirman, A., Rachmany, H., & Happy, V. V. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Electronic Filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Kepada Kpppratama Tanggerang Barat Tahun 2013, 2014, Dan 2015. *Jurnal Reformasi Administrasi Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 174–184
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)