

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E - GOVERNMENT PADA REALISASI PAJAK
PENGHASILAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DI KOTA
TANJUNGPINANG**

Puja Lestari Sitopu¹, Edison², Okparizan³
lestariejj225@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract

Public service with electronic basis in Directorate General of Taxation contained in Directorate General of Taxation regulation Number PER-01/PJ/2017 about electronic notification letter delivery. To delivery notification letter can be implemented with electronic basis more effective and efficient. In this research to looking for analysed that KPPP Paratama Tanjungpinang was keeping to prepare implementation of service with e-Governmet system. This research use the Richardus Eko Indrajit (2005) theory about e-Government implementation indicator, such as : Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, Capital. This Research use descriptive research method with qualitative approach and data collection technique such as interview, observation and documentation for support this research. Maintenance condition of e-Government system in KPP Pratama Tanjungpinang is be quite good by Content Development, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces and capital, although there is something needs to be update and improved again such as in application operation, that server often error (server down) and need to update about website appearance for easy to understand. About Human resource for Fulfilment and development in KPP Pratama Tanjungpinang. Based on result research show that human resource deficiency to operate service system, lack of Human Resource training and development activities to support public service with electronic basis. The conclusion is implementation of e-Government system in KPP Pratama Tanjungpinang not running optimally.

Key Word : *e-Government, Service, Tax*

I. Pendahuluan

Memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bersentuhan langsung dengan pelayanan publik tidak luput dari berbagai keluhan, kekecewaan dan bahkan komentar buruk masyarakat telah menjadi fenomena yang kerap dijumpai hampir di seluruh lini lembaga pelayanan publik. Hal tersebut terjadi karena pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah belum mampu memenuhi harapan dan tuntutan yang diinginkan oleh masyarakat, dalam upaya yang untuk meningkatkan kualitas layanan Publik, pemanfaatan teknologi informasi pada lingkungan pemerintahan dikenal dengan istilah e-Government. "Sistem e-Government secara umum didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk meningkatkan kualitas operasi dalam memberikan layanan". (Kumar dan Best, 2006). Electronic Government (e-Government) di Indonesia diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government yang menyatakan bahwa Pengembangan Electronic Government (e-Government) merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka

meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Manfaat yang secara langsung dapat dirasakan jika pengimplementasian e-Government berjalan dengan baik adalah :

1. Terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), efisien dan efektif
2. Hemat anggaran dan tepat waktu
3. Transparan, sehingga peluang terjadinya kecurangan (*fraud*), suap dan korupsi semakin terminimalisasi bahkan hilang
4. Tingkat akurasi (ketepatan) dan kualitas pelayanan meningkat dan mengurangi tingkat kesalahan
5. Kemudahan dalam mengakses dan kenyamanan dalam pelayanan sehingga kepuasan publik meningkat. (Budiati , 2017, p.6)

Salah satu instansi pemerintah yang telah mengimplementasikan sistem *e-Government* ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini dikenal dengan istilah modernisasi administrasi dalam bidang pelayanan perpajakan yang tertuang dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Dimana untuk penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat tersebut, kini Direktorat Jendral Pajak telah melakukan penerapan *e-Government* dalam memberikan pelayanan pajak dengan dikembangkannya sistem *e-Registration*, *e-billing* dan *e-Filing* yang diberdayakan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan SPT dan kegiatan perpajakan lainnya.

E-Registration adalah suatu cara pendaftaran NPWP (Nomor PokokWajib Pajak) secara elektronik yang dapat dilakukan secara *online*. Pada awalnya pendaftaran NPWP dilakukan dengan datang langsung ke KPP Pratama yang berada di wilayah domisili para Wajib Pajak masing-masing, permasalahan atau kendala yang sering dihadapi masyarakat dihadapkan pada antrian yang cukup panjang, sistem administrasi yang berbelit belit, banyaknya persyaratan administrasi yang harus dibawa dan dilengkapi, diskriminasi dalam pelayanan dan lain sebagainya. Dengan adanya sistem *e-Registration* yang digunakan sebagai suatu alternatif yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran NPWP. Hal ini didasari oleh PER- 24/PJ/2009 tanggal 16 Maret 2009 Tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-Registration*. Dan dengan ini diharapkan dengan sistem tersebut, diharapkan dapat mempermudah wajib pajak baru untuk mendaftarkan NPWP dan meningkatkan kesadaran pajak oleh masyarakat karena sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien, pemerataan kualitas pelayanan, dan hemat biaya.

Dalam proses transfer dana oleh wajib pajak secara *online*, disediakan juga aplikasi *e-Billing* yaitu metode pembayaran elektronik dengan cara menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan sebuah kode identifikasi yang diterbitkan atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Kode *billing* inilah yang akan menjadi acuan oleh para *wajib pajak* untuk menerbitkan faktur pajak. Hal ini didasari pada Pasal 1 ayat (5) Perdirjen Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 dimana aplikasi *billing* Direktorat Jendral Pajak merupakan aplikasi berbasis *web* yang dapat digunakan untuk menerbitkan kode *billing* dan dapat diakses melalui jaringan *Internet* atau *intranet*. Pada awalnya dimana wajib pajak mengisi formulir surat setoran pajak secara manual di Kantor Pelayanan Pajak dan penerbitan faktur secara manual setelah selesai melakukan pengisian formulir. Dengan kehadiran aplikasi *e-Billing* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan serta lebih fleksibilitas dalam proses pembayaran atau penyetoran pajak.

Dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), DJP juga telah mengembangkan aplikasi *e-Filing* yang didasari atas Peraturan Jendral Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*). *E-Filing* itu sendiri adalah Penyampaian, Pemberitahuan, Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilaku kan

secara *online* melalui halaman *website* Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan syarat harus memiliki *Electronic Filing Identification Number (e-Fin)*, dan memperoleh sertifikat (*digital certificate*) dahulu dari Direktorat Jenderal Pajak.

Adapun permasalahan teknis pelaksanaan pelaporan SPT selama ini adalah antrian penyampaian SPT dari wajib pajak yang memasuki jatuh tempo pelaporan dan petugas perekaman data SPT yang jumlahnya terbatas sehingga proses perekaman menjadi lambat dan bahkan menjadi tunggakan perekaman, sehingga jika terlambat atau tidak melakukan Pelaporan SPT tepat waktu akan dikenakan sanksi berupa denda dengan diterbitkannya Surat Tagihan Pajak (STP). Dengan menggunakan *e-Filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melakukan penyampaian SPT. Dengan sistem ini perekaman data di dilakukan dengan cepat, akurat dan nyaman karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja karena menggunakan media *Online*.

Guna meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Tanjungpinang, pada tahun 2017 silam KPP Pratama Tanjungpinang telah mengimplementasikan layanan berbasis *e-Government* untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk dapat melaporkan surat pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing*. jumlah partisipasi masyarakat di KPP Pratama Tanjungpinang dalam memanfaatkan sistem *e-Filing* dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Pengguna e-Filing di KPP Pratama Tanjungpinang

Tahun Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak			Total	Pengguna <i>e-Filing</i>
	Badan	Orang Pribadi	Pemungut/Bendahara		
2015	10.193	71.819	139	82.151	-
2016	10.714	76.270	140	87.124	-
2017	11246	80.131	146	91.523	22.670
2018	11.902	86.249	146	98.297	38.496
2019	12.745	92.210	147	105.102	51.566
2020	13.477	110.238	165	124.380	52.094

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak di KPP Pratama Tanjungpinang dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Dengan fenomena kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan SPT dan bayar pajak sehingga dilakkan revolusi perpajakan dengan memanfaatkan sistem *e-Government* Namun partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan sistem *e-Government* masih terbilang belum maksimal dan hal ini berpengaruh pada realisasi pajak di Kota Tanjungpinang sebagai berikut :

Tabel 2. Realisasi Pajak di Kota Tanjungpinang

Tahun	Target	Realisasi Pajak			Total
		Badan	Orang Pribadi	Pemungut/Bendahara	
2015	1.126.540.350.000	483.804.597.021	57.465.376.900	172.191.704.361	713.461.678.282
2016	1.060.471.524.000	491.455.989.581	64.277.089.001	154.887.870.814	810.620.949.396
2017	935.058.729.000	503.608.777.084	70.455.964.436	166.119.238.029	740.183.979.549
2018	880.529.602.000	547.680.015.085	43.247.839.053	174.480.320.804	765.408.174.942
2019	762.605.368.000	489.904.814.789	55.631.235.290	202.930.958.802	748.467.008.881

2020	683.918.732.000	445.211.065.550	51.906.057.636	168.881.019.593	665.998.142.779
------	-----------------	-----------------	----------------	-----------------	-----------------

Dari tabel di atas, dapat di lihat bahwa realisasi pajak dalam setiap periode belum mencapai target yang telah ditentukan. Menjadi sebuah tantangan bagi pihak KPP Pratama Tanjungpinang untuk dapat mendorong kepatuhan wajib pajak di Kota Tanjungpinang sehingga realisasi pajak dapat mencapai target atau bahkan melebihi target yang ditentukan. Pemanfaatan layanan berbasis *e-Government* dalam administrasi perpajakan sebagai inovasi yang dilakukan KPPP Pratama Tanjungpinang untuk mewujudkan hal tersebut, maka penting untuk melihat sejauh mana langkah KPP Pratama Tanjungpinang secara kelembagaan dalam rangka kesiapan pengimplementasian sistem layanan berbasis *e-Government* dalam administrasi perpajakan. Sehingga dapat mendorong minat masyarakat untuk beradaptasi pada layanan berbasis elektronik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana **Penerapan Sistem *E - Government* Pada Realisasi Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Tanjungpinang?**. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui dan menjelaskan Penerapan Sistem *e - Government* Pada Realisasi Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Tanjungpinang Serta faktor penghambat penerapan *e-Government* di KPP Pratama Tanjungpinang.

II. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif ,merupakan metode penelitian yang berdasarkan postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Digunakan untuk meneliti pada obyek yang ilmiah, dimana peneliti dalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi''. (Sugiyono 2017, p.7)

Peneliti mempertimbangan memilih lokasi ini di Kota Tanjungpinang karena lokasi yang masih bisa di jangkau oleh peneliti dan juga di wilayah kota Tanjungpinang masih terdapat fenomena seperti yang telah dijelaskan dia atas, dimana masih terjadi fenomena di mana masih banyak wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Tanjungpinang yang tidak melakukan pelaporan SPT dan mangkir dalam membayar pajak yang berakibat pada realisasi penerimaan pajak Kota Tanjungpinang yang tidak maksimal dan juga pemanfaatan layanan berbasis *e-Government* belum berjalan secara maksimal. Adapun Langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini mengacu pada langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Kurniawan (2014:10), adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.
- b. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada dilapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, dengan demikian reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
- c. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh dari berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
- d. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.

III. Hasil dan Pembahasan

Dalam pengimplementasian sistem *e-Government* dalam perpajakan atau disebut dengan istilah revolusi administrasi perpajakan telah menetapkan tujuan dan target yang akan dicapai. Karena penerapan *e-Government* membutuhkan dukungan dari berbagai pihak seperti infrastruktur dan sumber daya yang kuat serta partisipasi dari masyarakat dalam hal ini wajib pajak secara penuh. Adapun strategi menuju kesuksesan Implementasi *e-Government* di perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Membangun kepercayaan publik dilakukan dengan beberapa hal sebagai berikut:
2. Memperluas kerjasama dengan berbagai pihak baik itu pihak swasta, departemen dan organisasi pemerintahan guna untuk pengembangan teknologi informasi yang digunakan.
3. Penerapan *e-Government* harus berpusat pada kepentingan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini adalah wajib pajak baik itu orang pribadi maupun badan.
4. Mengembangkan kapasitas organisasi dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak agar bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman. (Indrajit,2005, p.84-85).

Dalam hal ini bahwa partisipasi wajib pajak untuk memanfaatkan pelayanan berbasis *e-Government* Di KPP Pratama Tanjungpinang masih kurang maksimal, maka penting untuk melihat sejauh mana langkah KPP Pratama Tanjungpinang secara kelembagaan dalam rangka kesiapan pengimplementasian sistem layanan berbasis *e-Government* dalam administrasi perpajakan. Sehingga dapat mendorong minat masyarakat untuk beradaptasi pada layanan berbasis elektronik.

Pada dalam penerapan *e-Government* oleh suatu organisasi untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerapan *e-Government* berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Adapun yang menjadi indikator dalam penerapan system *e-Government* menurut Indrajit (2005) adalah sebagai berikut:

1. *Content Development* (Pengembangan Aplikasi)

Pengembangan aplikasi dan berbagai kanal akses untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kegiatan perpajakan baik melalui halaman *website* maupun dengan berbagai aplikasi yang tersedia secara teknis merupakan tanggungjawab Direktorat Jendral Pajak dengan berkoordinasi dengan mitra kerja (Pihak Swata) yang kemudian disebut perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) seperti PT. *Achilles Advanced Systems* sebagai penyedia layanan *e-Filling, e-Billing, e-Faktur, e-Bupot, e-SPT, Validasi status perpajakan, e-Registration*. Dan hingga saat ini telah terdaftar 14 perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan yang bekerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak dalam melakukan pengembangan aplikasi.

Dalam menjalankan pelayan berbasis *e-Government* pihak KPP Pratama Tanjungpinang menjelaskan bahwa Pengembangan *software* (Perangkat lunak) aplikasi dan *website* memang benar sejauh ini ditangani langsung oleh pihak Direktorat Jendral Pajak dengan arahan langsung dari Direktorat TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi) serta melakukan mitra dengan pihak ke 3 (swasta) untuk sebagai penggerak teknis dalam pengembangan. Namun, walaupun hasil proses pengembangan aplikasi telah direncanakan dengan baik, tidak sedikit wajib pajak yang mengalami kesulitan. saat membuka halaman *website* <https://djponline.pajak.go.id> sering kali sistem nya mengalami gangguan atau *server down* yang mengakibatkan layanan terhenti atau *error*. Tidak hanya itu banyak masyarakat yang masih awam dengan pemilihan fitur oleh Direktorat Jendral pajak dan belum mampu beradaptasi secara maksimal, karena di dalam *website* yang disediakan tidak terdapat informasi keterangan atau penjelasan pada fitur informasi yang telah dipilih.

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

Dalam lingkungan Direktorat Jendral Pajak yang bertanggungjawab mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi pada seluruh karyawan di wilayah kerja Direktorat Jendral Pajak adalah Pusat Pelatihan dan Pendidikan (Pusdiklat) yang diatur berdasarkan Peraturan Menteri

Keuangan Indonesia No.234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Keuangan ,Tugas Badan Pendidik Dan Pelatihan Keuangan (BPPK) dan ditugaskan dalam membina pendidikan, pelatihan dan sertifikasi kompetensi keuangan negara di bidang pajak berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala BPPK.

Di KPP Pratama Tanjungpinang sudah dilaksanakan berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi. Ada yang berasal dari Pihak KPP Pratama Tanjungpinang maupun yang difasilitasi oleh pihak Direktorat Jendral Pajak. Bahwa Direktorat Jendral Pajak dalam pengadaan pelatihan dan pengembangan kapasitas sudah berjalan namun belum maksimal, dimana penjadwalan yang tidak menentu dan konsisten, hanya dilakukan karena ada agenda tertentu saja seperti ketika ada aturan baru atau ada peluncuran aplikasi baru saja, sehingga hal mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian dapat dikatakan masih belum optimal. Untuk memenuhi kebutuhan akan pelatihan bagi karyawan di KPP Pratama Tanjungpinang, dilakukan inisiatif dengan membentuk pelatihan bertaraf organisasi internal yang dikenal dengan *In house Training* yang berjalan secara konsisten setiap 2 minggu sekali.

3. *Connectivity* (ketersediaan infrastruktur)

Dalam pengimplemmtasian *sistem e-Government* ini, adapun infrastruktur yang dibutuhkan meliputi:

1. Penggunaan teknologi, menyangkut tentang investasi penting untuk membuat jaringan infrastruktur, Perangkat komputer, printer, jaringan internet (*wifi*) dan juga perangkat lunak yang akan digunakan (*soft, hard, and brain ware*).
2. Operasi internal, menyangkut aplikasi-aplikasi untuk operasi internal yang sesuai kebutuhan dan kejelasan operasi manajerial. Kehandalan internal manajemen dalam melakukan segala prosedur, biaya, waktu, dan orang, akan sangat mempengaruhi kinerja *e-Government* setelah tercipta. (Mustopadidjaja, 2003).

KPP Pratama Tanjungpinang selaku kantor wilayah yang bertanggungjawab untuk menyediakan *Hardware* mendukung pengimplementasian *e-Goverment* sudah cukup memadai berdasarkan tabel di di bawah, dapat dilihat mengenai ketersediaan Infrastruktur:

Tabel 3.

No	Infrastruktur	Tahun Pengadaan	Kondisi
1	Personal Computer (Pc)	2017	Baik
2	Notebook	2017	Baik
3	Printer Laser Black and White (BW)	2017	Baik
4	Printer Laser Warna	2017	Baik
5	Printer Inkje	2017	Baik
6	Scanner	2017	Baik

Pengadaan jadwal perawatan dan juga instalasi infrastruktur secara intensif juga telah dilkuakn oleh KPP Pratama Tanjungpinang. kegiatan perawatan dan pemeliharaan Infrastruktur ini dilakukan untuk mengantisipasi kerusakan dan menjaga perform perangkat elektronik agar kegiatan pelayanan tetap berjalan secara kondusif. Dalam melaksanakan kegiatan perawatan dan pemeliharaan Infrastruktur didasari dengan pertimbangan kebutuhan dan kondisi dari seluruh infrastruktur. , karena jika tidak perangkat elektronik baik seperti komputer, *notebook* dan perangkat elektronik lainnya mengalami gangguan *malware*, tidak bisa terhubung ke jaringan, komputer sering mengalami Hang atau bahkan mati total yang berakibat fatal pada pelaksanaan operasional layanan, sehingga pemeliharaan dan perawatan perangkat elektronik sangat dibutuhkan secara rutin untuk menghindari hal hal tersebut.

4. *Cyber Laws (Kerangka Dan Perangkat Hukum)*

Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-Government* yang kondusif, sehingga dalam pendistribusian data atau informasi dari pihak ke pihak dapat dipastikan masalah keamanan data dan informasi dan hak cipta intelektual. Membangun kepercayaan publik untuk menggunakan sistem *e-Government* dengan menjamin:

1. *Privacy*, berhubungan dengan kasus penyalahgunaan terhadap *Privacy* pengguna layanan harus diatur dalam aturan yang pasti. Dimana penyalahgunaan *Privacy* akan mendapatkan hukuman yang berat.
2. Keamanan, yaitu berhubungan dengan keamanan data para pengguna, dalam sistem *e-Government* agar dibuat berbagai aplikasi berlapis agar tidak terjadi kebocoran.
3. Bagaimana prinsip otentifikasi yang diterapkan untuk melakukan berbagai transaksi di sistem *e-Government* dapat dijamin bahwa tidak akan terjadi pelanggaran dengan memberikan *password* dan *Personal Identification Number* sebagai alat transaksi. (Indrajit, 2005:84).

Pelayanan basis *e-Government* ini sangat rentan akan celah lahan tindak kriminal karena sistem nya yang menggunakan media *internet* dimana data dan informasi dapat tersebar luas jika terjadi tindak peretasan dan lain sebagainya. dalam rangka menyebarkan kepedulian pegawai akan keamanan informasi, baik Menteri Keuangan maupun Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan kebijakan terkait keamanan informasi sebagai berikut:

1. KMK Nomor 479/KMK.01/2010 tentang Kebijakan dan Standar Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan
2. KMK Nomor 350/KMK.01/2010 tentang Kebijakan dan Standar Pengelolaan Data Elektronik di Lingkungan Kementerian Keuangan
3. PMK Nomor 97/PMK.1/2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2010 tentang Kebijakan Pengelolaan Keamanan Informasi Direktorat Jenderal Pajak

. Langkah-langkah yang dianjurkan dalam pencegahan infeksi *malware* di lingkungan Direktorat Jendral Pajak adalah sebagai berikut:

1. Memastikan Sistem Operasi komputer telah ter-*install update/patch* terkini agar komputer memiliki konfigurasi keamanan terkini
2. Memastikan komputer dalam *join domain* sesuai dengan *domain* DJP agar memiliki konfigurasi yang sesuai dengan standar keamanan
3. Memastikan antivirus selalu ter-*update* untuk mencegah *malware* ter-*install* di komputer
4. Berhati-hati ketika mengklik tautan situs web dalam surel dan/atau membuka tautan surel terutama ketika tautan dimaksud dalam bentuk terkompresi atau *file* ZIP. Pastikan bahwa pengirim email merupakan pengirim yang telah dikenal.
5. Berhati-hati ketika akan mengakses situs web terutama situs web-situs web tidak populer. Verifikasi situs web yang aman untuk diakses dapat dilakukan melalui beberapa situs, antara lain *malwaredomainlist.com*, *malwareurl.com*, *openphish*, dll
6. Seluruh pegawai diwajibkan menggunakan surel resmi DJP karena telah memiliki fitur pencegahan *malware*.

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

a. Sumber Daya Manusia

Kesiapan SDM merupakan poin utama atau subyek di inisiatif *e-Government*. Sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-Government*. Untuk menjalankan tugas melayani masyarakat dalam bidang perpajakan, KPP Pratama Tanjungpinang memiliki SDM sebagai pelaksana program *e-Government* yang dibagi ke beberapa sub dan bagian sebagai berikut:

Tabel 4.

No	Sub/Seksi Bagian	Jumlah Pegawai	Laki Laki	Perempuan	Keterangan
1.	Kepala Kantor	1	1	-	-
2.	Seksi Pelayanan	18	7	11	-
3.	Seksi Penjaminan Kualitas Data	7	4	3	-
4.	Seksi Pemeriksaan, Penilaian, dan Penagihan	9	6	3	-
5.	Seksi Pengawasan I	6	3	3	<i>Account Representative: 4</i>
6.	Seksi Pengawasan II	3	2	1	<i>Account Representative: 2</i>
7.	Seksi Pengawasan III	5	3	2	<i>Account Representative: 3</i>
8.	Seksi Pengawasan IV	3	2	1	<i>Account Representative: 2</i>
9.	Seksi Pengawasan V	3	2	1	<i>Account Representative: 2</i>
10.	Seksi Pengawasan VI	4	3	1	<i>Account Representative: 3</i>
11.	Juru Sita	2	2	-	-
12.	Fungsional Pemeriksa Pajak	7	7	-	-
13.	Asisten Penilai Pajak	2	-	2	-
14.	Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal	13	6	7	-
15.	Asisten Penyuluh Pajak	3	2	1	-

Dapat dilihat bahwa jumlah SDM yang ditempatkan di KPP Pratama Tanjungpinang jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Tanjungpinang masih kurang memadai. Dalam proses rekrutmen pegawai di lingkungan Direktorat Jendral Pajak sebagian besar menempatkan lulusan sekolah tinggi ikatan dinas PKN STAN, dengan jumlah lulusan yang setiap tahunnya yang tidak banyak dimana tidak akan mampu memenuhi kebutuhan Karyawan di seluruh organisasi vertikal Direktorat Jendral Pajak

b. Kanal Akses

Kanal akses yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak khususnya KPP Pratama Tanjungpinang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai informasi layanan perpajakan sudah cukup baik karena berikut merupakan layanan yang telah dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan, yaitu:

Tabel 5.

No	Layanan	Penjelasan
1.	<i>e-Registration</i>	Sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.

2.	<i>e-SPT</i>	Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT
3.	<i>e-Filling</i>	Kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak online yang akan memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak online juga dapat diakses kapan dan di mana pun, sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam.
4.	<i>Billing System</i>	Adalah Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (billing system) yang memudahkan Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat!
5.	<i>e-Faktur</i>	Aplikasi permintaan penerbitan nomor seri faktur secara online.
6.	<i>e-Bupot</i>	Aplikasi untuk pelayanan dan pembuatan bukti pemotongan dan pelaporan pajak pasal 23 atau 26.
7.	<i>Pajak Pay</i>	Aplikasi Pendaftaran NPWP merupakan aplikasi Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan
8.	<i>E –RKIP</i>	Aplikasi elektronik Rencana Kebutuhan Impor dan Perolehan (e-RKIP) berbasis desktop merupakan aplikasi yang ditujukan kepada Wajib Pajak adalah untuk mengakomodasi proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Dipungut (SKTD) dengan lampiran RKIP, Pembuatan Permohonan RKIP Perubahan dan Laporan Realisasi atas RKIP.

Dari 8 jenis kanal akses yang telah dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang dikembangkan dapat dikatakan cukup baik namun hal ini masih kurang memuaskan karena terdapat beberapa diantaranya pada kanal akses yang tertera di tabel di atas sulit untuk dipahami pengguna terkait mengenai tahapan pemakaian atau cara menggunakannya yang tidak dijelaskan secara rinci. Kendala lain yang sering dialami saat akan mengakses pelayanan berbasis *e-Government* melalui Kanal akses yang telah dikembangkan yaitu sistem sering mengalami gangguan atau server *error*.

6. Capital (Pola Permodalan)

Dalam lingkungan Direktorat Jendral Pajak , pola permodalan pengimplementasian sistem *e-Government* dimasukan ke dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang setiap tahunnya akan diterbitkan guna membiayai seluruh proses layanan termasuk layanan berbasis *e-Government*. Adapun, rincian program yang didanai dimasukan ke dalam DIPA SATKER dia antaranya :

1. Kegiatan perencanaan, pengembangan, evaluasi, pembinaan dan dukungan teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi perpajakan .
2. Pelaksanaan sensus pajak nasional
3. Pelaksanaan kegiatan eksentifikasi, pendataan dan penilaian.

4. Pendanaan biaya Operasional, seperti Tagihan Listrik, Air, Akses jaringan *internet* (wifii) dan lain sebagainya.
5. Pengadaan sarana dan prasarana pendukung sistem layanan berbasis digital seperti perangkat komputer (*notebook*), Printer dan Jaringan Internet *Wifi*,
6. Biaya perawatan dan pemeliharaan seluruh Infrastruktur.
7. Pengadaan seluruh sarana dan prasarana penunjang operasional perkantoran.
8. Anggaran penggajian tenaga kerja honorer (Non PNS).
9. Kegiatan Internal berupa pengadaan seminar, pelatihan internal, dan lain sebagainya.

Dapat dikatakan bahwa seluruh anggaran yang dialokasikan di KPP Pratama Tanjungpinang berasal dari pusat dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak melalui APBN.

Faktor penghambat

Adapun faktor lain yang menjadi penghambat pengimplementasi *e-Government* di KPP Pratama Tanjungpinang berasal dari faktor eksternal dalam hal ini kesiapan masyarakat, yaitu:

1. Diskriminasi terhadap Status Pekerjaan masyarakat
2. Kurangnya Koordinasi
3. Keterbatasan sarana dan prasarana
4. Kualitas jaringan provider.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan pada penelitian yang dilakukan, maka kesimpulan akhir penelitian mengenai Analisis Penerapan Sistem *e-Government* Pada Realisasi Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Tanjungpinang bahwa secara kelembagaan dalam rangka kesiapan pengimplementasian sistem layanan berbasis *e-Government* dalam administrasi perpajakan sudah baik dalam indikator :

1. Pada indikator *Connectivity*, hal ini menyangkut mengenai ketersediaan infrastruktur. Di KPP Pratama Tanjungpinang ketersediaan infrastruktur untuk mendukung pelayanan berbasis *e-Government* sudah cukup memadai. keadaan Infrastruktur di KPP Pratama Tanjungpinang masih dalam keadaan baik dan masih layak untuk digunakan, baik, seperti komputer, printer atau alat pencetak. Begitu juga dalam hal pengadaan perawatan dan pemeliharaan infrastruktur di KPP Pratama Tanjungpinang telah dilaksanakan dengan baik, namun perlu dimaksimalkan agar terhindar dari performa perangkat elektronik yang semakin menurun yang berakibat pada penurunan kualitas layanan .
2. Pada indikator *Cyber Law*, hal ini menyangkut mengenai keberadaan kerangka dan perangkat hukum. Di KPP Pratama Tanjungpinang, perangkat hukum yang mengatur mengenai pengimplementasian pelayanan berbasis *e-Government* sudah tersedia dengan baik. . Hal ini dapat kita lihat. dan kita ketahui dengan sudah tersedianya berbagai peraturan-peraturan, keputusan-keputusan dan lain sebagainya sebagai dasar acuan yang dapat dijadikan dasar/payung hukum didalam melakukan berbagai penerapan *e-Government* yang dilakukan, khususnya dalam bidang keamanan dari kejahatan *cyber* juga telah disediakan peraturan terhadap pengamanan data untuk mengantisipasi tindak kriminal.
3. Pada indikator *Capital*, hal ini menyangkut mengenai pola permodalan setelah proyek *e-Government* selesai dilakukan. Seluruh anggaran yang dialokasikan di KPP Pratama Tanjungpinang berasal dari pusat dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak melalui APBN. anggaran yang tersedia lebih diberdayakan untuk memenuhi kebutuhan teknis seperti pengadaan barang (infrastruktur), pengelolaan dan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang pelayanan. Dan pengadaan Anggaran setiap tahunnya akan dialokasikan melalui DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) Pusat yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Mengenai Analisis Penerapan Sistem *e-Government* Pada Realisasi Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Tanjungpinang secara kelembagaan dalam rangka kesiapan pengimplementasian sistem layanan berbasis *e-Government* dalam administrasi perpajakan masih kurang optimal dalam indikator :

1. Pada Indikator *Content Development*, hal ini menyangkut pada pengembangan aplikasi (perangkat lunak) seperti pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya. Di KPP Pratama Tanjungpinang berkaitan dengan pengembangan aplikasi belum berjalan dengan baik dimana masih sering terjadi masalah dalam pengoperasian aplikasi perpajakan *online* seperti server *error* yang mengakibatkan layanan tidak berjalan dengan maksimal.
2. Pada indikator *Competency Building*, hal ini mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi jajaran Sumber Daya Manusia. Di KPP Pratama Tanjungpinang sendiri, menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi belum berjalan secara maksimal, dimana pelatihan dan pengembangan kompetensi difasilitasi langsung oleh Direktorat Jendral Pajak. Pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak masih sangat jarang dilakukan. Dimana pelatihan terhadap pegawai yang dilakukan didasarkan hanya pada ketentuan yang ada di pusat saja dan tidak ada penjadwalan pelatihan atau pengembangan kompetensi SDM. Para pegawai di KPP Pratama Tanjungpinang hanya rutin mengikuti pelatihan berstandar *internal* organisasi yaitu *In House Training* yang difasilitasi oleh KPP Pratama Tanjungpinang sendiri.
3. Pada indikator *Citizen Interface*, hal ini menyangkut mengenai penyediaan kanal akses dan juga Sumber Daya Manusia untuk menunjang keberhasilan pengimplementasian *e-Government*. Berkaitan dengan kualitas SDM di KPP Pratama Tanjungpinang yang ada sudah memadai dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan , namun berkaitan dengan kuantitatif kebutuhan SDM di setiap sub bagian di KPP Pratama Tanjungpinang masih kurang memadai, sehingga dikhawatirkan dapat menurunkan kualitas layanan yang diberikan. Dan terkait dengan kanal akses dapat dikatakan sudah memadai terbukti dengan variasi kanal akses yang dapat dimanfaatkan wajib pajak untuk melakukan aktifitas perpajakan melalui media elektronik yang menjadi masalah adalah ketidakmampuan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tersebut dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana pendukung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran yang peneliti ajukan berupa rekomendasi yaitu sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan *Content Development*, yang menyangkut pada pengembangan aplikasi (perangkat lunak) kualifikasi kapasitas server yang ada saat ini disarankan untuk menaikkan kapasitas kualifikasi servernya untuk dapat menampung wajib pajak di KPP Pratama Tanjungpinang yang berjumlah 124.380 orang.
2. Berkaitan dengan *Competency Building* dimana membahas mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi. Diharapkan kedepannya kepada Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan lebih rutin lagi pelatihan/ *workshop* mengenai IT serta pemahaman terkait *e-Government* di KPP Pratama Tanjungpinang untuk menciptakan SDM lebih handal lagi dalam memberikan pelayanan dengan sertifikasi kemampuan yang lebih baik lagi.
3. Pada indikator *Connectivity*, hal ini menyangkut mengenai ketersediaan infrastruktur ketersediaan Infrastruktur di KPP Pratama Tanjungpinang saat ini sudah memadai, namun Perlu adanya penambahan, pengecekan kebutuhan perangkat elektronik di seluruh instansi vertikal Direktorat Jendral Pajak sehingga idealnya seluruh instansi-instansi dapat mendapatkan kualitas yang sama.
4. Pada indikator *Cyber Law*, menjamin keberlangsungan pelayanan berbasis *e-Government* sudah sangat memadai, namun mengenai tindak kriminal yang merugikan berbagai pihak

- agar diberikan hukuman pidana yang setimpal dan membuat efek jera, agar tidak terjadi lagi pelanggaran serupa.
5. Pada indikator *Citizen Interface*, hal ini menyangkut kanal akses dan Sumber Daya Manusia. Dalam hal ini diharapkan kedepannya Direktorat Jendral pajak memberikan kebebasan pada Pihak KPP Pratama untuk memaksimalkan jumlah SDM yang dibutuhkan agar tidak terjadi kekurangan tenaga pekerja yang menghambat pelayanan. Berkaitan dengan kanal akses diharapkan kepada pihak Direktorat Jendral Pajak maupun KPP Pratama Tanjungpinang untuk lebih adaptif dalam pengembangan kanal akses yang dibutuhkan *user*,
 6. Pada indikator *Capital*, hal ini menyangkut mengenai pola permodalan memaksimalkan hal investasi (melakukan Kolaborasi) terhadap pihak swasta dengan tujuan untuk menunjang biaya operasional serta dapat saling bekerjasama untuk mempercepat tujuan menciptakan layanan yang berkualitas efektif dan efisien dengan basis *e-Government*.

V. Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Diana, Anastasia. 2014. *Perpajakan Teori Dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: CV .Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government In Action Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*.Yogyakarta:ANDI Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006.*E-Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: APTIKOM
- Mardiasmo. 2009. Akutansi Sektor Publik.Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muljono, Djoko. 2008. *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*.Bandung: PT Rafika Aditama
- Sugiyono. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&R*. Bandung: Alfabeta
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sumber Skripsi

- Arianto, Maulana. 2015. Analisis Pelaksanaan *E-Government* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi Pada Pelayanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*). *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang*. Banten.
- Manurung, Niko Bonar Halomoan. 2020. Analisis Penerapan *e-Government* Menuju Asahan Smart City. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara*.

Sumber Jurnal:

- Angguna, Yordan Putra. Upaya Pengembangan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.1, Hal. 80-88
- Fasmi, L, dan Misra, F. (2014). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 2014.04.5007
- Hasibuan, Zainal. 2017. Standarisasi Aplikasi *e-Government*. Untuk Instansi Pemerintah. Prosiding *Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB*, 3-4 Mei 2005
- Irawan, Bambang. 2013. Studi Analisis konsep *e-Government*: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No.1 , April 2013: 174 - 201.
- Larasati, Dewi Citra. 2019. Analisis Elemen Sukses *E-Government* Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang.*on Innovation and Application of Scien*, 93–100.

Oktavya, Ayu Aditya. 2015. Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), hlm. 1437.

Undang Undang :

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronoc Government*.

Nota Dinas Direktorat Jendral Pajak Nomor ND-4/PJ/PJ.12/2021

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/Pj/2017 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

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

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

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/Pm.3/2007 Tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak

Peraturan Menteri Keuangan Indonesia No.234/PMK.01/2015 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Keuangan ,Tugas Badan Pendidik Dan Pelatihan Keuangan (BPPK)

SE-45/PJ/2020 Hal-hal yang diatur dalam Pedoman Pengamanan Perangkat dan Fasilitas Pengolahan Data dan Informasi

SP DIPA-015.04-0/2021 Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (SP-DIPA) Induk Tahun Anggaran 2021

Surat Edaran Nomor SE-21/MK.1/2020 Tentang Strategi Pengembangan Kompetensi Manajerial Bagi Pegawai di Lingkungan Kementrian Keuangan..

VI. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Tanjungpinang yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan telah banyak membantu serta memberi dukungan mendapatkan data. Penulis juga menghaturkan ucapan terima kasih kepada Edison, MPA selaku Dosen Pembimbing Utama dan juga Dr. Okparizan, S.Sos., M.HI.,M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan, saran,dan masukan.