

# **Bab I**

## **Pendahuluan**

### **1.1. Latar Belakang**

Kewajiban Negara melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya merupakan amanat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam kerangka pelayanan publik. Dalam tata kelola pemerintahan yang baik, reformasi birokrasi dibutuhkan untuk dapat mendorong transformasi pada tata kelola pemerintahan. Pemerintah memiliki peran penting dalam menjalin hubungan dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat biasanya diselenggarakan melalui interaksi secara langsung dengan masyarakat. keberhasilan dalam pelayanan publik masih terus ditingkatkan oleh pemerintahan untuk mencapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan dan rangkaian dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran di masyarakat, masyarakat menuntut penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, mudah dijangkau, dan tidak berbelit-belit. Pemerintah, yang mendapatkan mandat untuk menyelenggarakan pelayanan publik berada dalam posisi terdesak untuk mewujudkan tuntutan warganya. Maka, perbaikan transformasi pelayanan publik merupakan hal yang sukar untuk dihindari.

Beberapa dekade lalu, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menghadapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak di bidang lainnya. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, dan lainnya. Penting untuk diingat bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan cita-cita nasional, oleh karena itu ada beberapa hal penting yang bisa diingat kembali, seperti:

- A. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warganya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik;
- B. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik;

Perkembangan era digital telah memasuki tahapan yang luar biasa, hampir semua aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara telah dirambah oleh kemajuan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bukan lagi menjadi wacana atau rencana namun sudah dipraktikkan secara luas. Di Indonesia, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat berperan dan berpengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan masyarakat. Hampir seluruh aspek kehidupan telah menjadi keharusan dari diterapkannya TIK. Beberapa aspek kehidupan masyarakat yang telah mengadopsi TIK dalam kegiatannya seperti: pelayanan administrasi birokrasi, pendidikan, ekonomi, dan masih banyak lainnya.

Berdasarkan data di website [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id), terdapat data dalam bentuk persentase rumah tangga di Indonesia yang telah mengakses internet mulai dari tahun 2017-2021.<sup>2</sup> Berikut adalah datanya.

**Tabel 1.1**

Rumah Tangga di Indonesia yang sudah menggunakan internet

No.	Tahun	Jumlah (dalam bentuk persen)
1	2017	57,33
2	2018	66,22
3	2019	73,75
4	2020	78,18
5	2021	82,07

Sumber: Katadata diolah peneliti (2023)

Melihat data di atas, maka pertumbuhan rumah tangga yang sudah menggunakan internet dalam tren yang positif. Kelompok rumah tangga tersebut sudah menyadari bahwa aktivitas sehari-hari tidak bisa terlepas dari penggunaan internet. Sementara itu, berdasarkan data yang peneliti himpun dari hasil penelitian Badan Pusat Statistik (BPS), terjadi peningkatan penduduk yang memiliki atau menguasai telepon selular yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia pada tahun 2017-2021. Rata-rata pertumbuhan penduduk yang memiliki atau menguasai telepon selular di seluruh Indonesia sekitar 2,53 persen per tahun. Berikut ini adalah data pertumbuhannya dari tahun 2017-2021.<sup>3</sup> Berikut adalah data yang dipublikasikan oleh BPS dalam laporan “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021”.

<sup>2</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/08/warga-indonesia-yang-mengakses-internet-meningkat-dalam-5-tahun-terakhir> (diakses pada 23 Agustus 2023)

<sup>3</sup> Publikasi *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021* oleh Badan Pusat Statistik

**Tabel 1.2**

Pertumbuhan penduduk Indonesia yang memiliki atau menguasai telepon selular

No.	Tahun	Jumlah Pertumbuhan (dalam persen)
1	2017	59,59
2	2018	62,41
3	2019	63,53
4	2020	62,84
5	2021	65,87

Sumber: BPS diolah peneliti (2023)

Berdasarkan data di atas, maka pertumbuhan penduduk yang memiliki telepon selular atau rumah tangga di Indonesia yang sudah menggunakan internet bisa menjadi modal oleh pemerintah untuk mengintegrasikan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mengacu kepada kedua data di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar penduduk Indonesia telah melek teknologi. Hal ini merupakan sesuatu yang baik bagi penyelenggaraan pelayanan publik digital sebab penduduk atau kelompok rumah tangga sudah memiliki dasar pengetahuan dalam mengoperasikan gawainya untuk tujuan tertentu. Pemerintah tentunya bisa mengambil momentum untuk mulai mengubah metode penyelenggaraan pelayanan publik secara manual untuk beralih ke elektronik.

Sebelum perkembangan teknologi semasif saat ini, pemerintah sebenarnya sudah memiliki proyeksi untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintah. Hal ini dibuktikan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang dikeluarkan oleh Presiden Megawati Soekarnoputri pada tahun 2004. INPRES ini dikeluarkan atas pertimbangan bahwa untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan memperbaiki layanan publik agar lebih efektif dan efisien maka diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Selain itu, penggunaan teknologi komunikasi dan

informasi dalam administrasi pemerintahan (*e-government*) dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, keterbukaan, dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Transformasi pelayanan publik dari manual ke elektronik idealnya membawa dampak positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan mengintegrasikan pelayanan publik melalui web atau aplikasi, proses administrasi menjadi lebih efisien dan tepat. Perubahan ini juga bisa membawa angin perubahan, karena pemantauan atau pelacakan pengajuan pelayanan menjadi lebih gampang untuk dilakukan. Keberlanjutan (*sustainable*) pelayanan bisa lebih terjamin melalui otomatisasi serta meminimalisir kesalahan teknis. Dengan begitu, perubahan dari metode manual ke elektronik menjadi sebuah kesempatan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

15 (lima belas) tahun berselang, tepatnya pada tahun 2018, Presiden Joko Widodo meneken Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan Presiden ini diteken dengan pertimbangan bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik, bersih, efisien, transparan, dan akuntabel dalam pelayanan publik yang berkualitas dan andal maka diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Disebutkan bahwa SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya.<sup>4</sup>

Digitalisasi Pemerintahan yang selanjutnya akan disebut sebagai *e-government* merupakan sebuah transformasi digital di bidang pemerintahan. Hampir semua aktivitas pemerintahan seperti hubungan antar organisasi, perencanaan, dan juga penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara digital dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Heeks (2006) dalam I Nyoman Trisantosa dkk (2022:95) mengatakan bahwa *e-*

---

<sup>4</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

*government* merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat.<sup>5</sup> Pemicu (*trigger*) yang menjadi awal dari penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan TIK didasari oleh ketidakefisienan pemerintah dalam menyelenggarakannya.

Salah satu jenis pelayanan publik yang terdampak dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yakni pelayanan perpajakan. Salah satu jenis layanan perpajakan yang sudah mempraktikkan Digitalisasi dalam beberapa tahun terakhir yaitu pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Metode pelayanan pendaftaran NPWP telah mengalami perubahan yang signifikan dari yang sebelumnya dilaksanakan secara manual menjadi sistem elektronik. Tentunya perubahan ini memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan proses yang lebih efisien dan praktis bagi para pemohon.

Dengan sistem pendaftaran NPWP yang sudah berbasis elektronik, calon wajib pajak bisa mengajukan permohonan, mengisi formulir, dan mengunggah dokumen persyaratan secara *online* melalui web yang telah disediakan. Pergeseran ini tidak hanya mengurangi keruwetan proses administrasi tetapi juga bisa mempercepat proses pemeriksaan atau verifikasi dan penerbitan NPWP bagi pemohon. Pergerasan metode yang telah terjadi mencerminkan transformasi layanan publik yang diselaraskan dengan perkembangan zaman, mendatangkan kemudahan akses serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efisien.

Tak hanya memberikan kenyamanan dan ketepatan dalam proses pendaftaran, perubahan metode pelayanan pendaftaran NPWP dari manual ke elektronik berdampak pada keterbukaan dan ketelitian data. Sistem elektronik yang digunakan kantor pelayanan pajak bisa digunakan oleh para pemohon untuk memantau status permohonan mereka secara langsung (*real time*) serta

---

<sup>5</sup> | Nyoman Trisantosa, dkk. *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: Deepublish, 2022) hlm. 95

menegaskan bahwa informasi yang diberikan telah tertulis dengan benar. Kemudian, digitalisasi pelayanan ini juga bisa meminimalisir potensi kesalahan pegawai atau staf pelayanan dalam proses input data sebab informasi dan data akan dimasukkan oleh pemohon itu sendiri. Dengan begitu, pengiriman data yang akurat akan mendukung kualitas penyelenggaraan pelayanan pajak.

Keuntungan yang bisa didapatkan dari perubahan metode penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP secara digital berupa penyimpanan data yang lebih terkontrol, terlindungi, dan mengurangi potensi kebocoran data atau data yang digunakan secara tidak sah. Melalui pengadopsian website pelayanan publik, informasi penting seperti identitas pribadi atau data keuangan wajib pajak bisa diamankan dengan lebih baik melalui teknologi metode pengodean. Penyimpanan data yang lebih terpusat bisa memudahkan pengawasan, pemantauan, dan pelaporan sehingga DJP dapat lebih berdayaguna untuk memastikan bahwa informasi wajib pajak terjaga kerahasiannya. Sehingga, transformasi ini pun nyatanya berdampak positif dalam melindungi data wajib pajak yang disimpan oleh DJP.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah mengenai transformasi pelayanan publik dari manual ke elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir kuliah. Peneliti akan membahas praktik penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik dari sudut pandang dimensi pelayanan publik. Judul dari peneliti yang akan dilakukan oleh peneliti adalah **“Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara Digital (studi di Kantor Pelayanan Publik Jakarta Setiabudi Satu)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelayanan publik pada pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Setiabudi Satu?
2. Mengapa Nomor Pokok Wajib Pajak penting?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP, tujuan lainnya yakni:

1. Mendeskripsikan proses pelayanan pemerintahan berbasis elektronik dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu
2. Memaparkan kendala teknis yang terkadang terjadi saat penyelenggaraan pelayanan

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Bila penelitian ini dapat dilaksanakan dengan mematuhi metode ilmiah dan mampu menjawab pertanyaan dengan benar, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- A. Dari segi akademis, penelitian ini menambah perspektif civitas akademika program studi Administrasi Publik, sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal bidang pelayanan publik dan *e-government*.
- B. Dari segi metodologis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan nilai tambah yang selanjutnya dapat dikomparasikan dengan penelitian-penelitian lainnya.

### **1.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam setiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:



## **A. Bab I: Pendahuluan**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian

## **B. Bab II: Tinjauan Pustaka**

Di Bab II yang berfokus pada tinjauan pustaka, akan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, kerangka teori, dan kerangka pemikiran penelitian.

## **C. Bab III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini, diuraikan mengenai langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian. Seperti lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data agar penelitian ini bisa memenuhi kaidah keilmuan.

## **D. Bab IV: Hasil dan Pembahasan**

Di dalam Bab IV, akan dibahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh untuk mendeskripsikan *implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan pendaftaran nomor pokok wajib pajak di KPP Setiabudi Satu*

## **E. Bab V: Penutup**

Bab V akan menyimpulkan mengenai hasil penelitian yang sudah selesai dilaksanakan, dan memberikan saran kepada pihak terkait agar penyelenggaraan pelayanan pendaftaran NPWP bisa lebih baik di masa mendatang.

## **Daftar Pustaka**