

## **Bab V**

### **Penutup**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melakukan serangkaian penelitian yang mengacu kepada kaidah-kaidah ilmiah penelitian kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menyimpulkan hasil dari penelitian yang berjudul Pelayanan Publik dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi. Peneliti akan menyimpulkan masing-masing indikator dari landasan teori dalam penelitian ini yaitu teori dimensi pelayanan publik J.A Fitzdimmons dan M.J. Fitzdimmons. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik dalam pelayanan publik mengacu kepada fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik yang nantinya digunakan oleh masyarakat. Fasilitas pendukung tersebut penting untuk disediakan agar penyelenggaraan pelayanan publik bisa sesuai dengan perencanaan serta bisa menjawab kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan ketentuan dari Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Setiabudi Satu menyediakan fasilitas pendukung seperti; 1) pendingin ruangan; 2) komputer; 3) meja dan kursi; 4) papan informasi; 6) pesawat telepon; 7) printer; 8) jaringan internet; dan 9) fasilitas untuk kaum difabel.

Perubahan metode pelayanan dari manual ke digital dalam pendaftaran NPWP baru diselenggarakan sejak tahun 2015. Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi merupakan amanat dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Perubahan pelayanan pendaftaran NPWP dilakukan secara perlahan-lahan, dengan di waktu yang bersamaan KPP Setiabudi masih menerima pendaftaran secara

manual. Namun, saat ini KPP Setiabudi hanya menyelenggarakan pelayanan pendaftaran NPWP bagi calon wajib pajak hanya melalui website yang telah disediakan. Jika ada calon wajib pajak yang datang langsung ke kantor akan dibimbing untuk melakukan pembuatan NPWP secara digital.

KPP Setiabudi Satu juga berfokus pada kualitas pegawai mereka yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan perpajakan bagi masyarakat. Kompetensi pegawai yang mumpuni menjadi penting untuk bisa menyelenggarakan pelayanan perpajakan yang berkualitas. Idealnya pegawai kantor pajak mesti memahami seluk-beluk peraturan perpajakan yang dijadikan sebagai pedoman dalam pelayanan pendaftaran NPWP maupun lainnya. Di KPP Setiabudi, para pegawai diwajibkan untuk paham Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak, Peraturan Nomor 4 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, dan memahami SOP SE Internal 27. Pemahaman terkait peraturan tersebut menjadi dasar bagi pegawai KPP Setiabudi untuk menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perpajakan dengan benar dan tepat.

## **2. Dimensi Kepercayaan (*Realiability*)**

KPP Setiabudi menyelenggarakan pelayanan perpajakan untuk pendaftaran NPWP secara digital sudah berdasarkan pada *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. SOP yang dijalankan oleh KPP Setiabudi dalam penyelenggaraan pendaftaran NPWP elektronik berpedoman pada Keputusan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Di keputusan tersebut, SOP pendaftaran NPWP sudah diatur dengan jelas alur pelayanan yang akan dilalui oleh pendaftar untuk mendapatkan NPWP.

Untuk terus menjaga kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik, evaluasi menjadi hal krusial untuk dilakukan. KPP Setiabudi melakukan evaluasi secara berkala yang didasarkan pada pelaporan yang masuk kepada mereka. Pelaporan yang masuk akan tertampung di SIPP (Sistem Informasi Pengaduan Perpajakan) yang bisa dilihat dan diakses oleh pejabat terkait di KPP Setiabudi untuk menjalankan evaluasi pendaftaran NPWP. Direktorat Jenderal Pajak juga telah menetapkan bahwa evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan yang dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun.

### **3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis elektronik, terjadinya kendala teknis merupakan suatu hal yang kadang terjadi. *Stakeholder* yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dituntut untuk bisa mengendalikan keadaan agar seperti semula. Jika kendala teknis terjadi di KPP Setiabudi Satu, maka Tim IT KPP Setiabudi Satu akan menganalisisnya terlebih dahulu. Jika kendala teknis masih bisa diperbaiki oleh Tim IT internal maka akan diperbaiki saat itu juga. Namun, apabila kendala teknis yang terjadi dalam cakupan yang besar seperti server yang error, maka hal itu akan menjadi kewenangan Tim IT dari Direktorat Jenderal Pajak.

Responsivitas masyarakat yang mau menyesuaikan diri dengan perubahan metode pelayanan dari manual ke elektronik juga terbilang cukup baik. Masyarakat di sekitar KPP Setiabudi Satu bisa memanfaatkan gawai yang mereka miliki untuk digunakan ketika mengakses pelayanan perpajakan. Partisipasi yang baik dari masyarakat bisa dijadikan sebagai tolok ukur diterima atau tidaknya perubahan metode pelayanan.

### **4. Dimensi Jaminan Kepastian (*Assurance*)**

Setelah masyarakat yang menjadi calon wajib pajak menyelesaikan proses pendaftaran di website [ereg.pajak.go.id](http://ereg.pajak.go.id), maka calon wajib pajak akan langsung mendapatkan file dengan tipe PDF yang berisikan NPWP bagian depan dan belakang. Kartu fisik dari NPWP bisa diambil satu hari setelah wajib pajak menyelesaikan proses pendaftaran. Pengambilan kartu fisik tersebut bisa dilakukan di kantor pajak manapun, tak hanya kantor pajak yang sesuai dengan domisili pendaftar. Namun, jika wajib pajak tak sempat untuk datang langsung ke kantor pelayanan pajak untuk mengambil kartu fisik, mereka bisa menunggu kartu tersebut dikirimkan oleh Kementerian Keuangan di waktu-waktu yang telah ditentukan.

Kementerian Keuangan telah menyadari bahwa keamanan data wajib pajak merupakan hal mutlak yang mesti dijaga kerahasiannya. Data-data wajib pajak hanya boleh diakses atau digunakan oleh pegawai yang berwenangan dan digunakan untuk kepentingan organisasi. Karena itu, Kementerian Keuangan merilis prinsip CIA (*Confidentiality, Integrity, Availability*) dalam membangun kesadaran terhadap keamanan data di lingkungan internal mereka. Penerapan prinsip CIA di internal Kementerian Keuangan diamanatkan dari Keputusan Menteri Keuangan Nomor 942/KMK.01/2019 tentang Pengelolaan Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

##### **5. Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Untuk menampung keluhan masyarakat, maka dibutuhkan kanal pengaduan resmi yang memadai. Direktorat Jenderal Pajak menyediakan 7 (tujuh) saluran resmi yang bisa diakses masyarakat untuk melaporkan penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai prosedur atau mengalami kendala ketika sedang mengakses pelayanan perpajakan. Saat mengirimkan pengaduan melalui kanal atau saluran yang telah disediakan, maka pelapor akan melengkapi beberapa

persyaratan untuk ditindaklanjuti oleh Direktorat Jenderal Pajak. Selepas itu, terlapor akan mengikuti sistem, mekanisme, dan prosedur untuk menerima jawaban atas pelaporan yang diadakan.

Untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan, KPP Setiabudi Satu biasanya menyediakan *booth* pajak di dalam sebuah mal. Pendirian *booth* pajak dilakukan di bulan Maret-April tiap tahunnya. Hal tersebut bertujuan untuk semakin mendekatkan pelayanan perpajakan ke masyarakat sehingga masyarakat tak harus datang langsung ke kantor-kantor pajak. *Booth* pajak yang didirikan oleh KPP Setiabudi Satu menyediakan pelayanan konsultasi perpajakan, pelaporan SPT tahunan, serta pemadanan NIK menjadi NPWP.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti dapatkan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan saranan mengenai Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi Satu. Saran tersebut di antaranya:

### **A. Saran Praktis**

1. Berdasarkan wawancara dengan pengguna layanan perpajakan yang ada di kantor pajak Setiabudi dan berdasarkan pengamatan peneliti, fasilitas kaum difabel belum tersedia. Padahal penyediaan fasilitas kaum difabel merupakan ketetapan dari Keputusan Direktur Jenderal Pajak.
2. Dalam pendaftaran NPWP digital, website pendaftaran harus selalu dalam kondisi yang stabil. Sebab, ketika website pendaftaran mengalami gangguan, maka hal ini akan berdampak pada penyelenggaraan pelayanan perpajakan.

3. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat selaku pemohon pelayanan perpajakan, diketahui bahwa mereka tidak selalu tahu prosedur atau tata cara pendaftaran NPWP. Maka, sosialisasi di website DJP atau iklan di media massa menjadi hal yang bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat.

## **B. Saran Teoritis**

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk bisa menggali lebih dalam lagi mengenai referensi-referensi laporan dan dokumen mengenai implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan pendaftaran NPWP yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak di internet.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk bisa melakukan penelitian lebih mendalam lagi dengan mewawancarai pejabat struktural di Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk mengetahui data dan informasi yang lebih komprehensif implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan pendaftaran NPWP
3. Hasil penelitian ini berfokus kepada implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan pendaftaran NPWP, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk bisa mengkorelasikan implementasi SPBE dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan konsep *good governance*, reformasi birokrasi atau konsep lainnya yang bertalian erat dengan paradigma administrasi publik.