



UNIVERSITAS NASIONAL

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM LAPOR PAJAK
ONLINE (*E-FILING*)
(STUDI PADA KPP PRATAMA CILANDAK JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Ellyza Maulida

193515516032

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH ONLINE TAX
REPORTING SYSTEM (E-FILING)
(STUDY AT KPP PRATAMA CILANDAK, SOUTH JAKARTA)**

SKRIPSI

Submitted As One Of The Requirements To Obtain
Bachelor Degree in Public Administration (S.AP)

Ellyza Maulida

193515516032

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ellyza Maulida
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516032
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laport Pajak Online (*E-Filing*) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP)

Disetujui untuk diajukan

Jakarta, Januari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ellyza Maulida
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516032
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laporan Pajak Online (*E-Filing*) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,
Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Ellyza Maulida

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516032

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laporan Pajak (*E-Filing*) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Anas Achasan, M.Si

Penguji 1 : Dr. Prabawa Eka Soesama, S.Sos., M.Si

Penguji 2 : Dr. Bhakki Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, Februari 2023

Handwritten signatures and dates:
Handwritten signature: 28/2/23
Handwritten signature: 27/2/23
Handwritten signature: 28/2/23

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ellyza Maulida
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516032
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laporan Pajak (*E-Filing*) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Februari 2023



Ellyza Maulida

ABSTRAK

Nama : Ellyza Maulida
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Laporan Pajak Online (*E-Filing*) Studi pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan

E-Filing merupakan produk inovasi perkembangan teknologi informasi untuk memudahkan wajib pajak dan meningkatkan pelayanan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satunya yang telah menerapkan *E-Filing* ini yaitu kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Penerapan *E-Filing* dapat dinyatakan berhasil ketika tingkat pemanfaatannya telah mencapai target yang telah ditetapkan pada awal tahun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelaksanaan program *E-Filing* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan juga untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program *E-Filing* di KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, berdasarkan indikator teori, *E-Filing* memiliki banyak keuntungan *relative advantage*, antara lain tidak perlu lagi mengantri dan menunggu, membuat waktu menjadi efisien dan dapat diakses melalui internet dimana saja dan kapan saja, *compability* (kesesuaian); setelah membandingkan dengan nilai-nilai yang ada sebelumnya, beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi pemahaman dan peningkatan dan penggunaan *E-Filing* ini, *complxity* (kerumitan); tingkat kerumitan pada *E-Filing* ini bisa diatasi melalui sosialisasi dari kantor pajak dan bisa membaca petunjuk penggunaan pada laman DJP Online, *triability* (kemungkinan dicoba); kemungkinan untuk dicoba sangat besar apalagi harapannya untuk mengefisienkan pengurusan administrasi agar lebih mudah dalam melapor pajak, dan *observability* (kemudahan diamati); inovasi ini sangat dinikmati dan menguntungkan bagi Wajib Pajak.

Kata Kunci : *E-Filing*, Inovasi, Pajak, Wajib Pajak

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P, M.Si

Referensi : 9 Buku, 7 Jurnal, 3 Peraturan Pemerintah

ABSTRACT

Name : Ellyza Maulida
Study Program : Public Administration
Title : *Public Service Innovation Through Online Tax Reporting System (E-Filing) at KPP Pratama Cilandak, South Jakarta*

E-Filing is an innovative product of the development of information technology to facilitate taxpayers and improve services in exercising their rights and fulfilling their tax obligations. One of them that has implemented this E-Filing is the Cilandak South Jakarta Primary Tax Service office. The implementation of E-Filing can be declared successful when the utilization rate has reached the target set at the beginning of the year. The purpose of this research is to find out the process of implementing the E-Filing program in an effort to increase individual taxpayer compliance and also to find out the obstacles that occur in implementing the E-Filing program at KPP Pratama Cilandak, South Jakarta. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. Data analysis in this study was carried out by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that, based on theoretical indicators, E-Filing has many relative advantages, including no longer needing to queue and wait, making time efficient and accessible via the internet anywhere and anytime, compatibility; after comparing with previous values, several informants found conformity in terms of understanding and improving and using this E-Filing, complexity; the level of complexity in E-Filing can be overcome through socialization from the tax office and being able to read the instructions for use on the DGT Online page, triability (possible to try); the possibility to try is very large especially the hope for streamlining administrative management so that it is easier to report taxes, and observability (ease of being observed). This innovation is very enjoyable and profitable for taxpayers.

Keywords : *E-Filing, Innovation, Tax, Taxpayer*
Mentor : *Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P, M.Si*
Reference : *9 Books, 7 Journals, 3 Government Regulations*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala dan rahmat yang dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Laport Pajak Online (E-Filing) Studi Pada KPP Pratama Cilandak Jakarta Selatan”*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan yang tiada hentinya dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

5. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;

7. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah membantu proses penulisan skripsi hingga selesai dengan baik;

8. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;

9. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Kedua Orang Tua penulis yang selama ini memberikan dukungan, kasih sayang, serta doa untuk penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini;

10. Terima kasih untuk Kakak penulis, yaitu Ka Rosma, Ka Riri, Ka Ade Rubiansyah, dan Ka Andy yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini;

11. Terima kasih untuk Keluarga Besar Penulis yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

12. Terima kasih kepada Ibu Rizka Nur Farihatih selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Terima kasih telah membantu saya memberikan informasi terkait penelitian saya;

13. Terima kasih kepada Bapak Feby Fadilah selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Terima kasih telah membantu saya memberikan informasi terkait penelitian saya;

14. Terima kasih kepada Ibu Diah Ayu Sitta selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Terima kasih telah membantu saya memberikan informasi terkait penelitian saya;

15. Terima kasih kepada Mas Anis selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan. Terima kasih telah membantu saya memberikan informasi terkait penelitian saya;

16. Terima kasih kepada teman saya Azizah, Lucyana, Wulan, Halimah, Meitami, Anita, dan Irma yang telah menjadi teman saya dari awal semester 1 sampai saat ini, selalu saling memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini;

17. Terima kasih kepada teman saya Suci, Caca, Shellvy, Nadya, Adel, dan semua teman-teman dekat saya saat sekolah SMK yang telah menjadi teman saya sampai saat ini, selalu saling mendukung dan memberikan semangat;

18. Terima kasih kepada Diva, Ananda, Andini, Desvia, Nauval, Natasya, Nadya, Arsyad dan Dana yang telah menemani saya sampai saat ini, selalu saling mendukung dan memberikan semangat;

19. Terima kasih kepada teman seperbimbingan saya Azizah, Fahratika, Jesslyn, Maulina, Pebi. Terima kasih sudah saling bertukar pikiran dan memberikan informasi terkait skripsi;

20. Terima kasih kepada kakak tingkat saya di perkuliahan yaitu Ichlasul Amal, yang telah selalu membantu saya, memberikan informasi, memberikan semangat terkait pengerjaan skripsi ini;

22. Terima kasih kepada teman-teman FISIP Universitas Nasional dan Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2019. Terima kasih telah memberikan pelajaran yang berharga dan kesan yang baik selama perkuliahan;

23. Terima kasih kepada seluruh pihak yang penulis tidak dapat sebutkan namanya satu per satu.

Akhir kata, semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan kalian yang telah membantu dengan setimpal. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat. Dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasannya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Administrasi Publik.



Jakarta, Februari 2023

Ellyza Maulida

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Inovasi.....	16
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Tujuan Inovasi Pelayanan Publik	21
2.2.4 Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik	21
2.3 Pelayanan Publik	23

2.3.1 Konsep Pelayanan Publik	23
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.3 Asas Pelayanan Publik.....	25
2.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.3.5 Penyelenggara Pelayanan Publik	28
2.3.6 Fungsi Pelayanan Publik.....	29
2.3.7 Standar Pelayanan Publik	29
2.4 Pajak	30
2.4.1 Pengertian Pajak	30
2.4.2 Fungsi Pajak	32
2.4.3 Pengertian Wajib Pajak	33
2.5 <i>E-Filing</i>	36
2.5.1 Pengertian <i>E-Filing</i>	36
2.5.2 Manfaat dan Tujuan <i>E-Filing</i>	38
2.5.3 Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Filing</i>	39
2.5.6 Cara Menggunakan Sistem <i>E-Filing</i>	43
2.5. <i>Electronic Filing Identification Number</i> (E-Fin)	45
2.6 Kerangka Pemikiran	47
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Informan Penelitian	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	51
3.4.2 Teknik Analisis Data	52
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	53

3.5.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.5.2 Jadwal Penelitian	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Profil Perusahaan.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP)	55
4.1.2 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan	56
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama	56
4.1.4 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan.....	57
4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan.....	59
4.1.6 Uraian Tugas Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan.....	61
4.1.6 Aktivitas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan..	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 <i>Relative Advantage</i> (keunggulan relatif)	66
4.2.2 <i>Compatibility</i> (kesesuaian)	71
4.2.3 <i>Complexity</i> (kerumitan)	76
4.2.4 <i>Trialability</i> (ketercobaan)	80
4.2.5 <i>Observability</i> (Dapat Diamati).....	83
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.3.1 <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	87
4.3.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	88
4.3.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan)	88
4.3.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba)	89
4.3.5 <i>Observability</i> (Kemudahan diamati).....	89

BAB V. PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96
PEDOMAN WAWANCARA	97
TRANSKIP WAWANCARA	100
DOKUMENTASI	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119
Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data	120
Surat Perizinan Penelitian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilandak Jakarta Selatan	121
HASIL TURNITIN	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>E-Government Development Index (EGDI)</i>	3
Gambar 2. 1 Tata Cara Pengajuan E-FIN	43
Gambar 2. 2 Tata Cara E-Filing.....	44
Gambar 2. 3 Tata Cara Mengisi SPT.....	44
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	61
Gambar 4. 3 Kelas Pajak.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna <i>E-Filing</i>	9
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	49
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	54

