

REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN *ELECTRONIC FILING SYSTEM*
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO UTARA)

SOFIA MARDIKA ULFA
S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Surabaya
sofiamardika@gmail.com

Dra.Meirinawati, M.AP
S1 Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Surabaya

ABSTRAK

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan tata pengelolaan yang lebih baik. Salah satu instansi yang mengadakan reformasi birokrasi adalah Dirjen Pajak dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Dirjen Pajak adalah *e-Filing*, yaitu system pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Tahunan Wajib Pajak Pribadi melalui www.pajak.go.id yang dilaksanakan oleh semua KPP Pratama di Inonesia termasuk KPP Pratama Sidoarjo Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *E-Filing*. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai dan wajib pajak KPP Pratama Sidoarjo Utara. Data diambil dengan menggunakan metode wawancara semi terstruktur, observasi terus terang, dokumentasi, dan triangulasi teknik. Berdasarkan teori kualitas dari Parasuraman yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, kualitas pelayanan *E-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Utara telah memenuhi kelima dimensi tersebut meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti, sosialisasi hanya dilakukan di awal program *E-Filing* diluncurkan, kurangnya jumlah pegawai di bagian pelayanan, dan masih belum tersedianya unit computer di KPP Pratama Sidoarjo Utara yang digunakan sebagai fasilitas pendukung layanan *online* bagi wajib pajak.

Kata kunci: reformasi birokrasi, kualitas pelayanan, *E-Filing*

ABSTRACT

Reform of the bureaucracy is one of the efforts to achieve better governance. One of bureaucratic reform organisation 's Director-General of Taxation with the aim of improving quality of care. One form of an increase in services provided by the Directorate General of Taxation is the E-Filing, the reporting system (SPT) Annual Income Taxpayer Privacy www.pajak.go.id carried through by all KPP Pratama in Inonesia including KPP Pratama Sidoarjo Utara. The purpose of this research was to describe the quality of the E-Filing service. This type of research is descriptive qualitative method. Subjects in this study were employees and taxpayers KPP Pratama Sidoarjo Utara. Data retrieved by using semi-structured interviews, observation frankly, documentation, and triangulation techniques. Based on the theory of the quality of Parasuraman consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, E-Filing service quality in KPP Pratama Sidoarjo Utara has met the fifth dimension is even though there are still some shortcomings such as, socialization is only done at the beginning of the E-Filing program launched, the lack of the number of employees at the ministry, and the unavailability of computer units in KPP Pratama Sidoarjo Utara is used as a support facility of online services for taxpayers.

Keyword: reform of the bureaucracy, quality of service, *E-Filing*

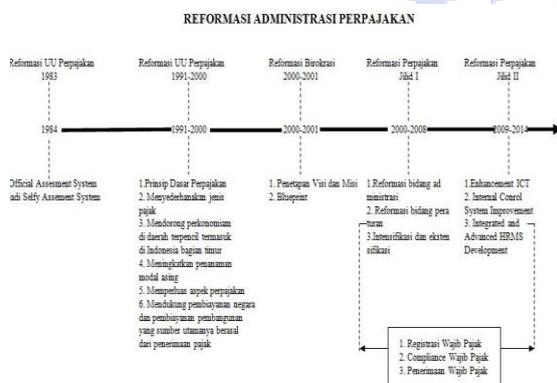
PENDAHULUAN

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011). Sebagai iuran rakyat kepada kas negara, pajak merupakan sumber pendapatan yang paling penting.

Sumber pendapatan tersebut digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan negara seperti perbaikan fasilitas umum, perbaikan fasilitas pendidikan, maupun kesehatan. Hal ini karena salah satu fungsi pajak merupakan sumber pendapatan maka Direktorat Jendral Pajak dibawah Pemerintah wajib menyelenggarakan kepatuhan, pembinaan, penarikan, dan pengelolaan pajak dengan benar dan sesuai porsinya agar tidak merugikan negara maupun masyarakat atau badan hukum sebagai wajib pajak.

Berbagai hal yang harus dipatuhi dan dilakukan wajib pajak terhadap aturan pajak menjadi hal yang vital bagi keberhasilan penerimaan negara dari sektor pajak. Penerimaan terbesar pajak pada tahun 2012 didapat dari sektor Pajak Penghasilan (PPh) yakni sebesar Rp464,66 Triliun (www.wikipedia.com). Penerimaan pajak yang besar ini tidak lepas dari adanya reformasi birokrasi di bidang perpajakan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak Indonesia. Reformasi birokrasi adalah proses upaya sistematis, terpadu, dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Tujuannya adalah mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang professional, bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima (Sedarmayanti, 2009).

Berikut ini adalah alur reformasi administrasi di Dirjen Pajak berdasarkan Masterplan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) 2012-2014:



Sumber: Master Plan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2012-2014

Dari alur tersebut dapat diketahui bahwa reformasi dalam bidang pajak dimulai pada tahun 1984, yaitu perubahan system penghitungan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assement system* yang tertuang dalam undang-undang no.7 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan. Menurut Hutagaol (2007:2) perubahan *official assessment system* menjadi *self assessment system* menekankan pentingnya peran serta Wajib Pajak, karena melalui *self assessment system*, Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memerhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak terutangnya sendiri.

Setelah reformasi undang-undang ini dilakukan, selanjutnya dilakukan beberapa kali reformasi untuk semakin memperbaiki kualitas kinerja Dirjen Pajak. Salah satu perbaikan atau perubahan yang dilakukan adalah bagaimana meningkatkan pelayanan publik yang diberikan oleh Dirjen Pajak terhadap masyarakat selaku Wajib Pajak yang tertuang dalam Reformasi Perpajakan Jilid I yang dimulai pada tahun 2000 sampai tahun 2008. Reformasi Perpajakan Jilid I ini meliputi tiga hal yaitu reformasi bidang administrasi (modernisasi) seperti system layanan yang memanfaatkan kelebihan dari teknologi dan informasi, reformasi bidang peraturan (reformasi kebijakan), serta intensifikasi dan ekstensifikasi dalam menambah maupun memperdalam kewajiban pembayaran yang dibebankan kepada wajib pajak. Ketiga bidang ini sangat bermanfaat bagi tujuan dari reformasi itu sendiri yaitu perbaikan pelayanan publik.

Perbaikan pelayanan publik dilakukan karena pelayanan berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga sedikit banyak akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan fasilitas yang berkaitan. Pelayanan menurut Moenir (2001) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan dari perbaikan pelayanan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dari suatu program akan mempengaruhi kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Kualitas pelayanan menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2006) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Dirjen Pajak salah satunya adalah layanan *Electronic Filing System* yang berlandaskan pada Peraturan Dirjen Pajak PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S

atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Untuk saat ini *E-Filing* hanya dapat dilakukan pada Pajak Penghasilan (PPh) WP Pribadi Formulir 1770S dan 1770SS. Formulir 1770S adalah formulir yang bisa digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang penghasilan dari pekerjaannya lebih dari satu pemberi kerja, atau penghasilannya lebih dari 60.000.000 setahun atau WP tersebut memiliki penghasilan lain. Formulir 1770SS adalah formulir yang sangat sederhana yang digunakan wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya setahun hanya dari satu pekerjaan dan jumlahnya tidak lebih dari 60.000.000.

Penerapan E-Filing lebih banyak dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama karena KPP Pratama termasuk KPP Pratama Sidoarjo Utara menangani wajib pajak pribadi, berbeda dengan KPP Madya yang menangani wajib pajak badan. KPP Pratama Sidoarjo Utara menangani empat kecamatan yaitu kecamatan Buduran, Gedangan, Sedati, dan Waru.

KPP Pratama Sidoarjo Utara pada tahun 2010 berhasil mencapai target penerimaan pajak dengan baik. Total rencana penerimaan pajak pada 2010 untuk wilayah itu sebesar Rp.332,31 Miliar, hingga akhir tahun 2010 berhasil membukukan realisasi sebesar Rp.342,38 Miliar atau 103,03% dari target. Keberhasilan tersebut berguna untuk membantu program-program termasuk mengatasi kemiskinan, kesehatan, pendidikan, pembangunan infrastruktur dan sebagainya (kabarsidoarjo.com). Selain itu dalam menggiatkan *E-Filing* pada masyarakat, KPP Pratama Sidoarjo Utara mengadakan Pekan Panutan Penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan Pekan Panutan Penyampaian SPT yang dicontohkan oleh kepala daerah dan pejabat pimpinan di Kabupaten Sidoarjo ini diharapkan dapat memberi teladan penyampaian SPT kepada masyarakat. Kegiatan ini mengajak dan mengingatkan masyarakat khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan SPT Tahunan 2012 sebelum tanggal 31 Maret 2013 nanti. (pajak.go.id)

Hanya saja pelaksanaan *E-Filing* masih terdapat beberapa kendala, diantaranya apabila terjadi kekeliruan input data maka wajib pajak harus mengembalikan bukti print out *E-Filing*. Hal ini berhubungan dengan system penyimpanan dokumen *E-Filing* yang hanya berupa database tanpa ada bukti fisik. Sehingga cetak print out tersebut sangat dibutuhkan dalam pengecekan data yang terdapat kekeliruan atau kekurangan di dalamnya. Selain itu karena *E-Filing* merupakan layanan internet maka wajib pajak harus membayar biaya internet kepada penyedia layanan aplikasi internet.

Berangkat dari berbagai kondisi yang dipaparkan di atas maka peneliti mengambil judul “Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)” yang akan dianalisis menggunakan teori dari Parasuraman yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Teori ini sesuai dengan focus penelitian karena indikatornya dapat digunakan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *E-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Menurut Parasuraman dalam Soekarwo (2006), ada lima dimensi yang dapat digunakan sebagai pisau analisis kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah *Reliability* (keandalan), yaitu adalah keandalan instansi dalam menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan agar tidak menimbulkan kekecewaan. Dimensi ini merupakan yang paling penting karena dengan keandalan yang dimiliki pegawai itulah masyarakat yang berperan sebagai konsumen akan terlayani dengan baik.

Dimensi ke-dua yaitu *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemauan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga tidak akan membiarkan pelanggan terlalu lama menunggu tanpa alasan yang jelas. Biasanya kemauan ini didasari pada keikhlasan pegawai dalam menanggapi keinginan pelanggan.

Dimensi ke-tiga yaitu *assurance* (jaminan). Jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi dan pegawai sehingga pelanggan akan merasa aman. Dimensi ke-tiga ini terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun pegawai. Komunikasi adalah bagaimana gaya pegawai dalam menyampaikan pesan kepada pelanggan sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman. Kredibilitas adalah menyangkut reutasi instansi yang bersangkutan. Reputasi yang baik akan memberikan rasa aman kepada pelanggan. Kompetensi adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sopan santun adalah bagaimana perilaku pegawai kepada pelanggan apakah sesuai moral atau tidak.

Dimensi ke-empat yaitu *emphaty*. Empati dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada pelanggan yang bersifat individual sehingga akan lebih mengena dan instansi akan lebih memahami karakteristik pelanggan. Perhatian dapat ditunjukkan dalam setiap alur pelayanan dan dalam penanganannya.

Dimensi yang terakhir adalah *tangibles* (bukti langsung). Bukti langsung adalah kemampuan instansi menunjukkan eksistensinya pada dunia luar. Bukti langsung dapat berupa lingkungan fisik dan keadaan lingkungan sekitar

instansi. Hal ini mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan penampilan pegawai.

METODE

Dilihat dari judul penelitian, penelitian ini lebih cenderung mengarah pada deskripsi salah satu upaya pelaksanaan kewajiban suatu instansi kepada konsumennya yaitu dalam bentuk reformasi birokrasi yang dilihat dari sisi kualitas pelayanan *E-Filing* yang diberikan oleh KPP Pratama Sidoarjo Utara, sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Deskriptif adalah kata, gambar, dan bukan angka. Penelitian deskriptif berisi kutipan data untuk member gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan laporan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Pertanyaan yang digunakan dalam proses penelitian menggunakan kata tanya mengapa, alasan apa, dan bagaimana terjadinya (Moleong,2002)

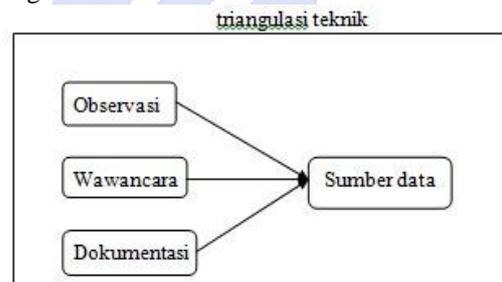
Berdasarkan pernyataan dari Moleong maka deskripsi data yang harus dicari adalah mengenai bagaimana reformasi birokrasi yang terjadi di bidang perpajakan, mengapa harus dilakukan reformasi, dalam bentuk apa reformasi perpajakan dilakukan, serta beberapa macam pertanyaan lain yang dapat menggali lebih dalam informasi yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan *Electronic Filing System* Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)” sehingga pada akhirnya akan membentuk data yang valid dan akurat.

Lokasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah di KPP Pratama Sidoarjo Utara di Jalan Pahlawan No.55 Sidoarjo Utara. Subjek penelitian yang dianggap dapat mewakili jawaban dari pertanyaan dalam penelitian ini adalah dua orang pegawai seksi pelayanan di KPP Pratama Sidoarjo Utara, dua orang pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara di seksi lain yang memiliki pengalaman dalam pelayanan *E-Filing*, dan empat wajib pajak yang menjadi konsumen layanan. Selain itu data juga diambil dari data sekunder yaitu literature ataupun dokumen perpajakan.

Dalam penelitian kualitatif deskriptif yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti itu sendiri seperti halnya yang dikatakan oleh Lincoln and Guba dalam Sugiono (2013). Seorang peneliti yang menjadi instrument penelitian harus menguasai konsep metode penelitian yang digunakan, objek yang diteliti, serta bagaimana menggali informasi yang ada pada objek penelitian. Peneliti sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan focus penelitian, memilih informan

sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulannya (Sugiono,2013).

Data dari subjek penelitian dikumpulkan melalui empat teknik yaitu, wawancara semi terstruktur, observasi terstruktur, dokumentasi, dan triangulasi teknik. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan, namun dalam pelaksanaannya pertanyaan tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi di lapangan. Observasi terstruktur adalah observasi yang dari awal penelitian sampai akhir penelitian, penelitian dilakukan dengan meminta ijin kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang terakhir dengan menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumen. Triangulasi teknik adalah triangulasi yang menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

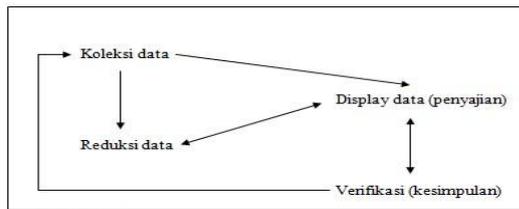


Sumber: Sugiono (2013:83)

Data penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam sampai menemukan data yang jelas. Variasi data yang diperoleh sangat tinggi sehingga dibutuhkan analisis sejak sebelum memasuki lapangan, saat di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Nasution dalam Sugiono (2013:89) menjelaskan “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung sampai penulisan hasil penelitian.

Analisis sebelum di lapangan adalah analisa yang dilakukan terhadap data sekunder yang akan digunakan untuk menemukan focus penelitian. Selama penelitian berlangsung, focus ini akan terus berkembang sampai menemukan titik yang jelas. Analisis selama di lapangan model Miles and Huberman. Menurut model ini, analisis selama di lapangan dibagi menjadi tiga langkah yaitu:

komponen dalam analisis data



Sumber: Sugiono, 2005

Reduksi data adalah data yang diperoleh di lapangan akan sangat banyak jumlahnya sehingga perlu direduksi. Mereduksi data adalah memilih dan memfokuskan hal pokok serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk menuju tahap selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama pada penelitian kualitatif adalah temuan. Sehingga jika dalam penelitian peneliti menemukan hal yang harus dijadikan penemuan dalam mereduksi data.

Display data adalah mendisplay data atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk diagram, flowchart, atau hubungan antar kategori. Namun yang sering digunakan adalah penyajian data dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan *"the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text"* (Sugiono, 2013)

Kesimpulan adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung. Apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan akan bersifat kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi jelas hubungannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KPP Pratama Sidoarjo didirikan pada tahun 2007, merupakan pecahan dari KPP Pratama Sidoarjo Timur. KPP Pratama Sidoarjo Utara memiliki jumlah pegawai sebanyak 79 orang. Secara umum pelayanan yang diberikan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama di Indonesia termasuk di KPP Pratama Sidoarjo Utara, diantaranya adalah 1) Pemberian informasi

perpajakan 2) Penerimaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya 3) Penerimaan pelaporan dan surat penundaan 4) Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan 5) Penerimaan SPT Masa PPh dan PPN 6) Pembuatan NPWP/NPPKP.

Reformasi dilakukan untuk menuju tata pemerintahan yang lebih baik. Reformasi dilakukan di semua institusi pemerintahan maupun BUMN/BUMD di Indonesia, termasuk juga di Dirjen Pajak. Berdasarkan Tax Center Unpad yang ditulis pada tanggal 28 Desember 2007, reformasi birokrasi di lingkungan Dirjen Pajak dimulai pada tahun 1989. Saat itu Kantor Inspeksi Pajak diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang menjalankan fungsi pelayanan untuk jenis pajak Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sedangkan KPP untuk jenis pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Atas hak Tanah dan Bangunan (BPHTB) ditangani oleh KPP PBB. Untuk fungsi pemeriksaan dijalankan oleh Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka) yang sebelum tahun 1994 disebut Unit Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (UP3) dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP-4) yang sebelum tahun 2001 disebut kantor Penyuluhan sebagai fungsi penyuluhan.

Selanjutnya pada tahun 2002 hingga saat ini terjadi empat kali perubahan nama. Pertama pada tahun 2002 berdasarkan Kemenkeu No.65/KMK.01/2002 dibentuk 2 KPP LTO (*Large Taxpayers Office*) yang disebut dengan KPP WP Besar yang berdomisili di Jakarta dengan jumlah masing-masing WP sebanyak 300 WP Badan Besar tersebar di seluruh Indonesia yang menangani pajak jenis PPh dan PPN.

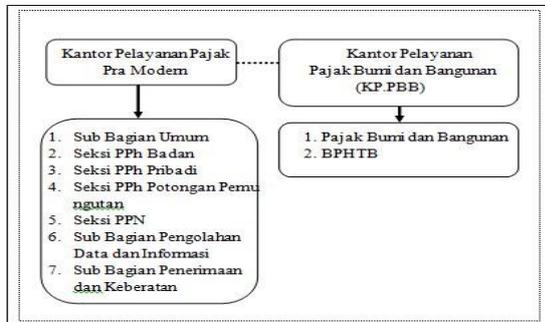
Kedua, pada tahun 2003 dengan Kepmenkeu No.519/KMK.01/2003 juncto 587/KMK.01/2003 dibentuk 10 KPP khusus yang berdomisili di Jakarta meliputi KPP BUMN, Perusahaan PMA, WP Badan dan Orang Asing, Perusahaan Masuk Bursa yang hanya mengurus jenis pajak PPh dan PPN.

Ketiga, pada tahun 2004 berdasarkan Kepmenkeu 254/KMK.01/2004 dibentuk KPP MTO (*Medium Taxpayers Office*) yang kemudian disebut KPP Madya yang berjumlah 1 di setiap Kanwil dan 10 di Kanwil Khusus dengan total 32 KPP Madya di seluruh Indonesia. KPP Madya ini membawahi 200-500 perusahaan terbesar di masing-masing Kanwil. KPP Madya hanya mengurus jenis pajak PPh dan PPN.

Keempat, pada tahun 2006-2008 dibentuk KPP STO (*Small Taxpayers Office*) atau yang biasa dikenal dengan KPP Pratama. KPP Pratama mengurus WP Badan kecil-menengah dan WP Orang Pribadi yang meliputi jenis pajak PPh, PPN, dan beberapa jenis pajak lain.

Pada awalnya fungsi pelayanan di Kantor Pelayanan pajak didasarkan pada jenis pajak. Seperti jenis pajak PPh Badan, PPh Perseorangan, PPh Pemotongan Pemungutan, dan PPN. Berikut adalah struktur birokrasi sebelum diadakannya reformasi:

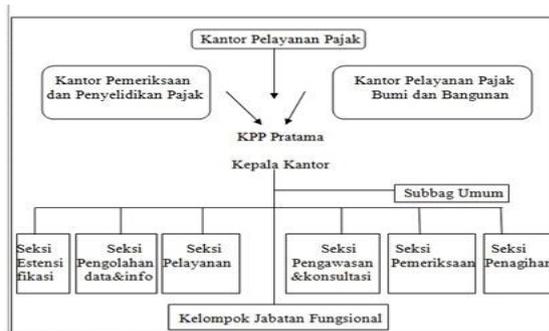
Struktur Birokrasi Kantor Pelayanan Pajak Sebelum Reformasi



Sumber: Tax Center Unpad: Wajah Baru Pelayanan Prima Dirjen Pajak(2007)

Pada struktur tersebut fungsi pelayanan dilakukan oleh KPP namun pemeriksaan juga dilaksanakan oleh KPP selain Karipka, Fungsional Kanwil, dan Fungsional Kantor Pusat. Begitu juga dengan sistem pelayanan yang tidak bersifat satu atap karena untuk jenis pajak PBB dan BPHTB ditangani oleh KP.PBB. Selain itu fungsi pemeriksaan juga dilakukan oleh KPP selain karipka, Fungsional Kanwil, dan Fungsional Kantor Pusat. Hal ini juga terjadi pada proses pengajuan keberatan yang harus diproses dulu di KPP disamping oleh Kanwil dan Kantor Pusat. Hal ini menimbulkan dualisme fungsi yang pada akhirnya mendorong terjadinya reformasi birokrasi di Dirjen Pajak. Berikut gambar struktur birokrasi setelah reformasi:

Struktur Birokrasi Kantor Pelayanan Pajak Setelah Reformasi



Sumber: Profil KPP Pratama Sidoarjo Utara

Setelah adanya reformasi seksi-seksi di KPP tidak didasarkan pada jenis pajak melainkan didasarkan pada fungsi kerjanya. Seksi Pemeriksaan dan Seksi Pelayanan dibuat terpisah. Selain itu pelayanan perpajakan juga mulai dilakukan secara satu atap karena semua jenis perpajakan dilakukan di KPP Pratama untuk WP Pribadi dan Badan yang sifatnya menengah ke bawah. Sedangkan untuk WP Badan besar ditangani oleh KPP Madya dalam hal pengurusan PPh dan PPN. Sedangkan untuk penyelesaian

keberatan diselesaikan di Kanwil karena Kanwil tidak lagi menangani pemeriksaan.

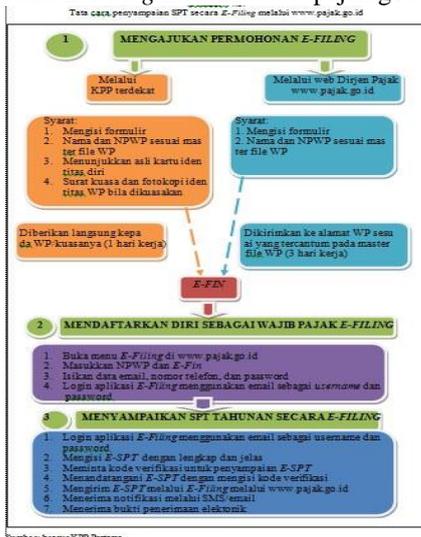
Dengan struktur birokrasi yang baru tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal. Hal ini sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi yang disampaikan oleh Sedarmayanti yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang professional, bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima (2009:75). Juga sesuai dengan tujuan reformasi perpajakan yaitu untuk lebih menegakkan kemandirian Indonesia dalam membiayai Pembangunan Nasional dengan jalan lebih menggerakkan lagi segenap kemampuan kita sendiri (Hamid, 2002).

Untuk mewujudkan hal tersebut, Dirjen Pajak telah mempersiapkan ekstra pelayanan dengan *Account Representative (AR)* sebagai ujung tombak yang akan membantu setiap wajib pajak yang tergabung dalam area wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya. Selain itu dibentuk pula sarana Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini juga dilengkapi dengan memperbaiki sistem teknologi dan komunikasi yang berupa *E-System*. Upaya perwujudan ini dikenal dengan istilah Reformasi Perpajakan Jilid I yang berlangsung antara tahun 2000-2008.

Berdasarkan Surat Edaran dari Menteri Keuangan, Reformasi Jilid I tersebut telah memberikan manfaat bagi wajib pajak, antara lain pemberian pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal dengan konsep *One Stop Service*, pelayanan oleh petugas *Account Representative*, pemanfaatan IT dalam layanan *E-Filing*, *E-SPT*, *E-Registration*, dan pembedaan *call center* untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak yang berperan sebagai konsumen. Orientasi pelayanan yang lebih banyak kepada wajib pajak atau masyarakat ini dikarenakan esensi dari pelayanan memang untuk kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang tertera pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, Pelayanan Umum didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan Dirjen Pajak melalui terobosan terbaru yaitu layanan yang berbasis *online*, salah satunya adalah *E-Filing* yang merupakan sistem pelaporan SPT

melalui www.pajak.go.id atau penyedia layanan internet yang juga termasuk dalam Reformasi Perpajakan Jilid I. *E-Filing* pertama kali dilaksanakan pada tahun 2011. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai seksi pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Utara, pada dua tahun pertama, yaitu tahun 2011 KPP Pratama Sidoarjo Utara berhasil mendapatkan wajib pajak - *E-Filing* sebanyak 35 orang dan pada tahun 2012 pengguna *E-Filing* meningkat sebanyak 102 orang. Berikut adalah tata cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara *E-Filing* melalui www.pajak.go.id:



Berdasarkan www.pajak.go.id dari ketiga sistem tentang tata cara pelaporan SPT tersebut maka kelebihan dari sistem pelaporan SPT secara *online* melalui *E-Filing* dibanding sistem sebelumnya yaitu 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24/7) 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer. 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk wizard. 5) Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas 7) Dokumen pelengkap tidak perlu dikembalikan kecuali diminta.

Kualitas pelayanan *E-Filing* dapat dilihat dari teori Parasuraman dalam Soekarwo (2006) yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*. *Reliability* terdiri dari 1) alur pelayanan 2) jam pelayanan 3) lama waktu pelayanan 4) pembayaran 5) system penyimpanan dokumen. 1) alur pelayanan suatu program merupakan hal yang paling penting dalam pelayanan. Apabila alur suatu program di lapangan sama dan sesuai dengan alur program yang tertera dalam aturan maka jika dilihat dari sistem pelayanan, program tersebut sudah berjalan dengan baik. Begitu juga yang diterapkan di KPP Pratama

Sidoarjo Utara terkait pelayanan *E-Filing*. Tahap-tahap apa saja yang harus dilakukan oleh wajib pajak untuk terdaftar menjadi wajib pajak *E-Filing* sudah sesuai dengan aturan yang tercantum dalam undang-undang dan sesuai dengan brosur *E-Filing* yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan narasumber maka proses yang dilakukan dalam layanan *E-Filing* lebih mudah dan ringkas dibanding sistem pelaporan SPT secara manual. Dalam *E-Filing*, wajib pajak hanya perlu membuka website www.pajak.go.id atau melalui ASP. Dalam website tersebut sudah disediakan formulir yang harus diisi oleh wajib pajak secara *online*, sehingga wajib pajak hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang disediakan oleh Dirjen Pajak. Berikut ini adalah bentuk dari formulir *E-Filing* melalui www.pajak.go.id yang harus diisi oleh wajib pajak adalah



Berbeda dengan alur dalam layanan *E-Filing* yang mudah dan ringkas dengan hanya mengikuti *link* yang tersedia, maka alur pelayanan pelaporan SPT secara manual dapat dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:

Alur pelayanan pelaporan SPT sebelum *E-Filing*



Jika ditinjau dari narasumber, maka alur pelayanan yang diterapkan KPP Pratama Sidoarjo Utara sudah berjalan sesuai dengan aturan yang ada, yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Hal ini dapat dilihat dari keefektifan yang dirasakan oleh wajib pajak dan pihak KPP Pratama Sidoarjo

Utara dengan adanya layanan *E-Filing* dalam proses pelaporan SPT.

Indicator selanjutnya adalah 2) jam pelayanan. Jam pelayanan merupakan waktu dimana wajib pajak dapat menggunakan haknya untuk mendapat layanan dari KPP Pratama Sidoarjo Utara. *E-Filing* yang merupakan salah satu layanan di KPP Pratama Sidoarjo Utara pada dasarnya dapat dilakukan setiap hari selama 24 jam (7/24). Hal ini dikarenakan *E-Filing* merupakan layanan online sehingga dapat dilakukan kapan saja. Namun apabila wajib pajak menginginkan layanan langsung seperti permohonan *E-Fin* dengan datang langsung ke KPP Pratama Sidoarjo Utara maka dapat dilayani selama jam pelayanan.

Jam pelayanan di KPP Pratama Sidoarjo Utara dimulai dari jam 08.00-16.00. Berbeda dengan jam kantor yang dimulai dari jam 07.30-17.00. Perbedaan antara jam pelayanan dengan jam kerja ini dikarenakan 30 menit waktu di awal digunakan pegawai bagian TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) untuk mempersiapkan keperluan pelayanan yang akan diberikan kepada wajib pajak dan 60 menit waktu di akhir digunakan untuk merekap data pelayanan harian di KPP Pratama Sidoarjo Utara. KPP Pratama Sidoarjo Utara telah melaksanakan jam kerja dan jam pelayanan sesuai dengan yang tertera dalam undang-undang. Hal ini dikatakan oleh keempat narasumber dari pihak KPP Pratama Sidoarjo Utara dan keempat wajib pajak. Jam pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan menunjukkan keseriusan dan kekonsistensian KPP Pratama Sidoarjo Utara dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak. Hal ini juga karena apabila KPP Pratama Sidoarjo Utara tidak membuka jam pelayanan yang sesuai dengan aturan maka dikhawatirkan akan menimbulkan tumpukan antrian akibat pelayanan yang tidak segera dimulai. Kesesuaian jam pelayanan di lapangan dengan aturan juga disetujui oleh keempat narasumber dalam penelitian ini. Terbukti dari tidak adanya komplain yang diajukan wajib pajak kepada KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Indicator yang ke-3) adalah lama waktu penyelesaian. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan juga menjadi pertimbangan dalam melihat kualitas suatu pelayanan. Jika lama waktu penyelesaian saat di lapangan sesuai dengan aturannya maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas. Hal itu juga yang diperhatikan oleh KPP Pratama Sidoarjo Utara dalam memberikan pelayanan *E-Filing* kepada wajib pajak. Waktu penyelesaian yang cukup cepat dalam tahapan *E-Filing* dapat menjadi salah satu indikator dari kualitas pelayanan program tersebut. Dengan kelebihan tersebut tentu dapat memberikan dan meningkatkan keinginan dari masyarakat untuk menggunakan layanan *E-Filing*. Singkatnya waktu yang dibutuhkan dalam layanan

E-Filing ini juga dirasakan oleh wajib pajak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini yang menggunakan layanan *E-Filing* dalam melaporkan SPT.

Indicator yang ke-4) pembayaran. Dirjen Pajak melalui KPP di seluruh Indonesia baik KPP Pratama maupun KPP Madya termasuk KPP Pratama Sidoarjo Utara merupakan instansi pemerintahan yang dalam kegiatannya lebih berorientasi kepada pelayanan atau yang biasa disebut dengan *services oriented*. Hal ini sesuai dengan tujuan pelayanan public yang tertera Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik bahwa pelayanan diadakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga dalam melakukan pelayanan, sedapat mungkin tidak ada transaksi keuangan yang sifatnya pembayaran di luar pembayaran pajak atau denda. Hal ini pula yang juga dilakukan dalam layanan *E-Filing*. *E-Filing* yang merupakan layanan *online* adalah layanan yang tidak berbayar atau gratis karena sifatnya hanya melaporkan SPT bukan membayar pajak. Hanya saja karena layanan tersebut menggunakan internet maka wajib pajak harus membayar koneksi internet dan itu bukan kepada KPP Pratama Sidoarjo Utara ataupun ke KPP Pusat melainkan kepada penyedia layanan internet.

Indicator yang ke-5) adalah system penyimpanan dokumen. Arsip atau dokumen merupakan catatan tertulis yang berisi berbagai informasi penting mengenai wajib pajak. Sehingga bagaimana system penyimpanan dokumen sangatlah penting untuk menjaga keamanan dokumen tersebut agar tidak mudah rusak dan tidak mudah hilang. Sistem penyimpanan dokumen *E-Filing* hanya berbentuk database tanpa ada dokumen secara fisik. Hal ini bertujuan untuk lebih mempermudah pencarian data dan mengurangi jumlah penggunaan kertas untuk menghindari penumpukan dokumen secara fisik. Hanya saja kelemahan dari sistem penyimpanan dokumen pada database ini adalah apabila ada kekuarangan data maka tidak bisa langsung diperiksa bukti fisik dokumennya. Dari keempat pegawai pajak dan ketiga wajib pajak pengguna *E-Filing*, sistem penyimpanan dokumen tersebut dirasa efektif. Dilihat dari sisi kantor pajak maka dapat mengurangi penumpukan kertas, sedangkan dari sisi wajib pajak data tersebut dapat tersimpan dengan rapi karena apabila dibutuhkan wajib pajak hanya perlu mencetak hasil laporan SPT dengan mengakses website dari *E-Filing*. Akan tetapi ada beberapa saran yang datang dari wajib pajak yang tentu sangat berarti kebaikan semua pihak bahwa alangkah lebih baik apabila KPP Pratama Sidoarjo Utara dan KPP yang lain juga memiliki data *E-Filing* secara fisik karena untuk menghindari

beberapa kemungkinan terburuk. Hal ini juga yang dirasakan oleh wajib pajak, akan lebih aman apabila data dari database dilengkapi dengan bukti fisik berupa file dokumen.

Variabel ke-dua yang menjadi pisau analisis kualitas pelayanan menurut Parasuraman adalah *responsiveness*. *Responsiveness* ditunjukkan melalui jumlah pegawai dan daya tanggap dari pegawai. 1) jumlah pegawai, Pemberian layanan harus didukung oleh sumber daya manusia yang optimal baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Jumlah pegawai yang sesuai dengan jumlah wajib pajak akan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas karena pegawai tidak akan kewalahan sehingga kinerjanya pun juga maksimal. Apabila jumlah pegawai kurang maka kemungkinan besar pelayanan yang diberikan juga tidak akan maksimal. Pelayanan yang tidak maksimal akan memberikan rasa yang tidak puas pada masyarakat atau wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan dari layanan suatu program tersebut kurang optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, jumlah pegawai di bagian pelayanan masih kurang dimana jumlah ideal pegawai pelayanan adalah 16 orang. Sedangkan Seksi Pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Utara hanya memiliki 11 pegawai. Kondisi ini mengakibatkan seksi pelayanan membutuhkan bantuan dari pramubakti. Pramubakti merupakan tenaga yang diperbantukan di wilayah KPP Pratama dimana apabila salah satu seksi KPP membutuhkan bantuan tenaga maka dapat meminta dan membuka pendaftaran dengan mencari pramubakti tersebut.

Indicator selanjutnya adalah 2) Daya tanggap ini ditunjukkan dengan adanya kemauan dari pegawai untuk melayani wajib pajak dengan baik sehingga wajib pajak tidak akan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Salah satu cara yang dilakukan KPP Pratama Sidoarjo Utara untuk mewujudkan keceparan layanan tersebut adalah apabila ada pegawai yang sedang sibuk atau tugas di luar kantor maka akan ada pegawai lain yang menggantikan posisinya. Sehingga pelayanan akan tetap berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan apa yang menjadi inti dari *responsiveness* dalam teori Parasuraman, bahwa kemauan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat didasari oleh rasa keikhlasan.

Variable yang ke-3 adalah *assurance*. *Assurance* ditunjukkan melalui komunikasi, kompetensi pegawai, keamanan, dan sopan santun pegawai. KPP Pratama Sidoarjo Utara telah melaksanakan indicator dari variable *assurance*. Sehingga dengan dilaksanakannya indicator tersebut dapat membuat wajib pajak percaya terhadap kinerja pelayanan KPP Pratama Sidoarjo

Utara. Hal ini sesuai dengan inti dari variable *assurance* dalam teori Parasuraman yang mengatakan bahwa jaminan (*assurance*) diwujudkan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada instansi sehingga pelanggan akan merasa aman.

Indicator pertama yaitu komunikasi ditunjukkan KPP Pratama melalui sosialisasi *E-Filing*. Sosialisasi dilakukan oleh masing-masing *Account Representative (AR)* dari setiap wilayah pajak yang dipimpin. Bentuk komunikasi yang dilakukan KPP Pratama Sidoarjo Utara mengenai *E-Filing* adalah dengan cara mengumpulkan wajib pajak untuk diberikan sosialisasi *E-Filing*. Sosialisasi ini hanya dilakukan sekali pada saat awal pelaksanaan program layanan *E-Filing*. Untuk selanjutnya sosialisasi dilakukan melalui informasi yang tertera di website. Hal ini lah yang mengakibatkan tidak semua wajib pajak mengetahui apa itu *E-Filing* karena tidak semua wajib pajak setiap harinya mengakses internet. Sehingga akan sangat minim informasi yang diterima oleh wajib pajak.

Indicator selanjutnya 2) kompetensi pegawai. Aspek terpenting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaannya adalah kompetensi atau kemampuan dari pegawai tersebut. Dalam menentukan kompetensi maupun kemampuan pegawai, tentu KPP Pratama Sidoarjo Utara memiliki standart tertentu. Namun karena system perputaran penempatan pegawai sangat cepat terjadi di KPP Pratama Sidoarjo Utara, maka untuk menjaga kesesuaian data, dalam indicator ini yang lebih banyak dibahas adalah mengenai *rolling* atau perputaran penempatan pegawai. Penempatan posisi kerja yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki akan memberikan dampak positif bagi produktivitas kinerja pegawai yang bersangkutan. Pernyataan tersebut dikenal dengan istilah "*Right Man on The Right Place*".

Penempatan yang sesuai kompetensi tersebut yang juga dibangun oleh KPP Pratama Sidoarjo Utara dalam mengelola kompetensi pegawai agar dapat memberikan hasil yang optimal mengingat system penempatan posisi kerja di KPP Pratama Sidoarjo Utara terus berputar. Sehingga satu orang pegawai tidak akan selamanya menduduki posisi kerja dan divisi yang sama dengan pada saat awal dia diterima kerja. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Sidoarjo Utara. Sistem *rolling* yang diterapkan di KPP Pratama Sidoarjo Utara tidak membuat kompetensi pegawai di sana menurun. Justru dengan adanya sistem tersebut pengalaman dan pengetahuan pegawai akan semakin bertambah sehingga akan meningkatkan kompetensi pegawai. Selain itu pada saat awal diterima kerja, semua

pegawai mendapat pembekalan kerja atau yang sering disebut *On The Job Training (OJT)*.

Berkaitan dengan *system rolling* dan kompetensi, kompetensi bagi semua pegawai di semua instansi harus selalu ditingkatkan. Salah satu caranya adalah melalui pelatihan. Dalam hal pelatihan pelayanan *E-Filing*, KPP Pratama Sidoarjo Utara belum mengupayakan adanya hal tersebut. Sehingga ada beberapa pegawai yang bukan termasuk seksi pelayanan ternyata lebih memahami proses layanan *E-Filing*.

Indicator ke-3) keamanan. Pajak merupakan iuran wajib warga negara kepada negara. Karena pajak ini berhubungan dengan suatu nominal maka kerahasiaan dan kemanaan datanya sangat dijaga. Tidak sembarang orang dapat mengetahui berapa besar kewajiban seorang wajib pajak yang harus diberikan kepada negara. Untuk menciptakan keamanan dan kerahasiaan data itulah diperlukan *system* yang sangat ketat agar tidak terjadi kebocoran informasi yang dapat merugikan beberapa pihak. Keamanan data *E-Filing* dapat dikatakan sangat terjaga karena hanya pihak KPP Pusat, KPP Pratama Sidoarjo Utara sebagai KPP tercatat, dan wajib pajak yang dapat mengetahui dan mengakses data dan informasi tersebut. Hal ini dapat dilakukan karena sistem penyimpanan dokumen yang hanya dilakukan secara database dan tidak ada bukti fisik dokumen sehingga untuk dapat melihat data dan informasi wajib pajak satu-satunya cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengakses *E-Filing* milik wajib pajak yang bersangkutan.

Indicator selanjutnya 4) sopan santun. Sopan santun pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan. Hal ini karena mengingat orang-orang di bagian pelayanan adalah orang yang bertemu langsung dengan wajib pajak. Wajib pajak sebagai konsumen jasa tentu mengharapkan sikap yang baik dari pegawai saat memberikan pelayanan sehingga wajib pajak akan merasa dihargai. Oleh karena itu terdapat kode etik yang dan nilai-nilai Kementerian Keuangan sebagai pedoman dalam bekerja yang harus dipatuhi oleh semua pegawai pajak. Kode etik dan nilai-nilai Kementerian Keuangan adalah prinsip dasar yang harus dimiliki oleh pegawai dan diterapkan dalam sikapnya pada saat bekerja. Dengan adanya kode etik dan nilai-nilai dari Kementerian Keuangan ini diharapkan pegawai menjunjung tinggi profesionalisme dalam bekerja. Nilai-nilai Kementerian Keuangan yang harus ditaati oleh pegawai pajak adalah integritas, profesionalisme, sinergi, pelayanan, dan kesempurnaan. Kesopanan yang ditunjukkan pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara menunjukkan bahwa mereka benar-benar melaksanakan nilai-nilai Kementerian Keuangan dan kode etik yang menjadi pedoman pegawai pajak dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya.

Variabel yang ke-empat dari teori Parasuraman adalah *emphaty*. Menurut teori kualitas pelayanan dalam Parasuraman, instansi harus menunjukkan rasa perhatian kepada pelanggan. Rasa perhatian kepada pelanggan ditunjukkan KPP Pratama Sidoarjo Utara melalui Seksi Waskon dan kotak surat. Seksi waskon ini memang ada di semua KPP Pratama karena menjadi bagian dari struktur organisasi KPP. Sedangkan secara khusus yang berasal dari inisiatif kantor, KPP Pratama Sidoarjo Utara memiliki kotak surat sebagai cara lain untuk memberikan perhatian kepada wajib pajak.

Indicator yang pertama dalam variable *emphaty* adalah unit penanganan dan pengaduan. Bentuk perhatian yang diberikan secara khusus kepada wajib pajak merupakan salah satu indicator dari kualitas pelayanan yang baik. Di semua KPP yang ada di Indonesia untuk unit pengaduan dan penanganan dipegang oleh satu seksi khusus yang bernama Seksi Waskon (Pengawasan dan Konsultasi). Dalam seksi ini wajib pajak dapat bertanya apapun mengenai *system* perpajakan yang tidak dimengerti termasuk *system E-Filing*. Pada seksi waskon akan ada AR yang memimpin setiap area yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan adanya seksi Waskon ini maka wajib pajak akan mendapat perhatian ekstra sehingga dia akan dengan lebih mudah menjalankan kewajibannya dan dampaknya adalah apabila semua wajib pajak mendapat perhatian dan merasa dihargai, mereka akan dengan sukarela membayar pajak yang sangat berguna bagi pendapatan negara. Selain itu apabila semakin banyak wajib pajak yang tertarik dan bertanya kepada seksi Waskon mengenai *E-Filing* maka akan semakin melancarkan layanan tersebut. Sehingga ke depannya *system* pelaporan SPT dapat dilakukan secara *online* oleh seluruh wajib pajak. Adanya perhatian khusus dari Seksi Waskon ini dapat mengetahui bagaimana karakteristik dari masing-masing wajib pajak. Perhatian dapat ditunjukkan dalam alur pelayanan dan dalam penanganannya yang sesuai dengan karakteristik wajib pajak. Hal ini sesuai dengan tujuan dari variable *emphaty*, bahwa perhatian kepada pelanggan bertujuan untuk memahami karakter pelanggan. Dari keempat wajib pajak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini menyatakan dengan adanya seksi waskon yang bertanggung jawab atas semua wajib pajak yang berada di areanya, wajib menjadi sangat terbantu karena merasa diperhatikan dan ditanggapi segala pertanyaan dan keinginannya.

Indicator ke-2) adalah kotak surat. Namun sampai saat ini kotak surat ini kurang mendapat apresiasi dari wajib pajak. Hanya sedikit wajib pajak yang memberikan pendapat atau pertanyaannya melalui kotak surat. Sehingga kotak surat ini tidak begitu mendapat perhatian. Sebagai

bentuk perhatian kepada wajib pajak, alangkah lebih baik kalau kotak surat ini lebih diperhatikan dan digalakkan kepada wajib pajak. Mungkin caranya dengan menempatkan di sudut yang sangat terlihat di ruang TPT, dengan begitu wajib pajak akan melihat dan diharapkan dapat berpartisipasi melalui kotak surat tersebut. Kotak surat ini juga dapat memberikan pendapat atau beberapa pertanyaan dari wajib pajak sehingga akan lebih memperkaya informasi dari wajib pajak kepada KPP Pratama Sidoarjo Utara dan kembali kepada wajib pajak.

Variable yang terakhir menurut Parasuraman adalah bukti langsung (*tangibles*) merupakan salah satu variable yang dapat dijadikan tolak ukur eksistensi sebuah instansi. Untuk menunjukkan eksistensi tersebut, KPP Pratama Sidoarjo Utara berupaya memberikan yang terbaik agar tidak kalah dari instansi lain yang sejenis. Bukti tersebut ditunjukkan melalui pakaian dinas pegawai dan fasilitas yang ada di kantor.

Indicator yang pertama dalam variable ini adalah pakaian dinas. Pakaian merupakan bagian dari penampilan atau *appearance* yang paling mudah dilihat karena sifatnya melekat di tubuh kita. Pakaian akan mencerminkan bagaimana kita bersikap terhadap orang lain dan terhadap diri kita sendiri. Pakaian yang rapi dan sopan akan mencerminkan bahwa kita memiliki *attitude* yang baik. Kita berperilaku sopan, menghargai orang lain, dan juga menghargai diri kita sendiri.

Kesopanan dan rasa menghargai inilah yang juga dipahami oleh KPP Pratama Sidoarjo Utara dengan menunjukkannya melalui kepatuhan terhadap aturan mengenai pakaian dinas. Pakaian dinas di Kementerian Keuangan termasuk KPP Pratama Sidoarjo Utara adalah pada hari Senin dan Rabu memakai atasan panjang berwarna biru muda dan bawahan warna biru dongker, pada hari Selasa dan Jum'at memakai batik. Namun untuk pemakaian batik ini di KPP Pratama Sidoarjo Utara masih menggunakan batik masing-masing karena belum ada seragamnya. Sedangkan pada hari Kamis memakai kemeja bebas.

Di samping pakaian seragam, tekadang pada hari khusus KPP Pratama Sidoarjo Utara juga menerapkan pemakaian seragam yang sesuai dengan peringatan pada hari itu. Seperti pada saat hari batik yang jatuh tidak pada saat pemakaian seragam batik maka seluruh pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara diinstruksikan untuk memakai batik. Selain itu juga pada saat hari Kartini, pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara juga diminta untuk memakai pakaian yang berhubungan dengan ibu R.A. Kartini. Pemakaian seragam khusus pada hari khusus menunjukkan bahwa KPP Pratama Sidoarjo Utara menghargai perihal lain di luar tata kerja di lingkungan kerja setempat. Dari semua narasumber dalam penelitian ini menyatakan

bahwa pakaian dinas yang dikenakan oleh pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara telah menunjukkan keseragaman dan kekompakan.

Indicator yang ke-2) adalah fasilitas. Fasilitas dibagi menjadi dua yaitu fasilitas fisik dan internet karena *E-Filing* merupakan layanan *online*. Dilihat dari sisi fasilitas fisik KPP Pratama Sidoarjo Utara terdiri dari dua bangunan dengan masing-masing bangunan terdiri dari dua lantai. Untuk fasilitas umum seperti toilet dan musola juga sudah ada di sana. Misalnya saja di bagian pelayanan, di sana terdapat satu toilet yang dapat digunakan untuk wajib pajak. Selain itu ruang pelayanan juga dilengkapi dengan kursi tunggu yang empuk sehingga akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Selain itu ruang TPT KPP Pratama Sidoarjo Utara juga dilengkapi dengan AC dan TV sehingga bisa menambah rasa nyaman bagi wajib pajak yang sedang menunggu giliran.

Sedangkan untuk hal yang berkaitan dengan pelayanan jasa perpajakan maka KPP Pratama Sidoarjo Utara ini juga memiliki satu unit bank yang terletak di sisi kanan ruang TPT. Di sisi kiri ada satpam dan rak brousr yang bisa membantu wajib pajak apabila ada hal umum yang ingin ditanyakan. Ruang TPT juga dilengkapi dengan mesin antrian nomor sehingga antrian akan tertib.

Dukungan dari fasilitas yang cukup lengkap ini membuktikan bahwa KPP Pratama Sidoarjo Utara memang ingin menjadi KPP Pratama yang unggul seperti yang tertera dalam misinya. Dan dari semua wajib pajak yang menjadi narasumber juga menyatakan dukungan fasilitas tersebut sangat membantu menghilangkan rasa bosan pada saat menunggu antrian di loket TPT. Bukti adanya kelengkapan fasilitas fisik tersebut sudah sesuai dengan apa yang diungkapkan Parasuraman bahwa suatu instansi yang memiliki kelengkapan fasilitas layanan akan dinilai berkompeten oleh masyarakat.

Dari sisi internet, *E-Filing* termasuk program layanan yang berbasis pada *online*. Sehingga wajib pajak yang akan melapor SPT dapat menginput data melalui website www.pajak.go.id atau melalui jasa penyedia aplikasi yang biasa disebut dengan ASP. Seperti yang dikatakan oleh keempat pegawai pajak yang menjadi narasumber, keberadaan ASP sangat membantu dalam layanan *E-Filing* karena jumlah wajib pajak yang besar menyebabkan website Dirjen Pajak pada jam-jam tertentu koneksinya lambat. Selain ASP dukungan internet lain dapat disediakan melalui wifi yang ada di KPP. Layanan wifi ini juga sudah tersedia di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Namun wajib pajak harus mengakses wifi dari computer masing-masing, karena KPP Pratama Sidoarjo Utara belum memiliki computer khusus yang digunakan untuk

layanan *online*. Unit computer ini rencananya baru akan disediakan pada tahun depan.

Ketiadaan komputer di KPP Pratama Sidoarjo Utara untuk layanan *online* pada dasarnya tidak menyebabkan penurunan jumlah pengguna *E-Filing*. Hanya saja akan lebih baik bila disediakan satu unit computer khusus layanan *online* sehingga wajib pajak yang belum bisa mengakses *E-Filing* dapat mengakses di kantor dengan bantuan pegawai. Kekurangan fasilitas yang berhubungan dengan internet sebaiknya segera diperbaiki karena berdasarkan teori dari Parasuraman, teknologi yang mumpuni menunjukkan bahwa instansi tersebut tidak ketinggalan arus globalisasi. Terlebih lagi *E-Filing* merupakan bentuk layanan *online* sehingga keberadaan internet sangat berpengaruh bagi kelancaran proses layanan.

PENUTUP

Simpulan

Reformasi birokrasi merupakan upaya penataan ulang untuk menuju pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi terus dijalankan di semua instansi pemerintahan seiring dengan tuntutan jaman yang semakin banyak. Salah satu instansi yang melakukan reformasi birokrasi adalah Direktur Jenderal Pajak.

Reformasi Dirjen Pajak dimulai dari mengubah system *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Selanjutnya dilakukan bebrapa kali perubahan. Yang pertama yaitu reformasi jilid 1 pada tahun 2000-2008. Reformasi jilid 1 yang meliputi pelayanan *online* yang tergabung dalam *E-System*. Salah satu bentuk *E-System* ini adalah *E-filing* yaitu system pelaporan SPT Tahunana PPh Wajib Pajak Pribadi melalui website www.pajak.go.id atau penyedia layanan aplikasi. *E-Filing* diterapkan di semua KPP Pratama di Indonesia termasuk KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Sebagai program layanan tentu *E-Filing* harus memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *E-Filing* di KPP Pratama Sidoarjo Utara dapat dilihat dari teori Parasuraman dalam Soekarwo (2006) yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*.

Reliability memberikan hasil bahwa KPP Pratama Sidoarjo Utara telah memenuhi indicator-indikator tersebut. Terbukti dari wawancara dengan wajib pajak sebagai konsumen yang mendapatkan pelayanan *E-Filing* yang tidak memberikan komentar negative mengenai kesuaian aturan dengan praktik di lapangan. Dari *responsiveness* dapat dilihat bahwa jumlah pegawai pelayanan memang masih dirasa kurang sehingga harus membtuhkan tenaga dari pramubakti. *Assurance* memberikan hasil bahwa komunikasi dalam bentuk

sosialisasi seharusnya lebih sering dilakukan. Dari sisi kompetensi pegawai terus ditingkatkan seiring adanya perputaran posisi yang terus terjadi. *Rolling* pegawai tersebut dapat diatasi dengan adanya *SOP* yang sangat membantu pegawai dalam bekerja. Sedangkan untuk sopan santun pegawai sudah sesuai dengan nilai-nilai kementerian Keuangan dan kode etik.

Emphaty ditunjukkan dengan adanya Seksi Waskon, dimana wajib pajak akan mendapat perhatian secara khusus. Selain itu di KPP Pratama Sidoarjo Utara terdapat kotak surat yang dapat digunakan oleh wajib pajak. Namun penggunaan kotak surat ini belum berjalan maksimal. *Tangibles* memberikan hasil seragam pegawai sudah kompak. Namun untuk seragam batik yang dikenakan pada hari Selasa dan Rabu, KPP Pratama Sidoarjo Utara belum memiliki seragamnya. Selain itu adanya musola, toilet, dan kursi yang empuk dapat menambah kenyamanan bagi wajib pajak. Dari sisi internet yang merupakan fasilitas utama dari *E-Filing* maka koneksi internet yang terkadang sedikit terhambat dapat diatasi dengan bekerja sama dengan penyedia layanan aplikasi. Namun untuk penyediaan computer khusus yang digunakan untuk layanan *online* maka KPP Pratama Sidoarjo Utara masih akan menyediakannya tahun depan. Hal ni berbeda dengan KPP lain yang sudah memberikan fasilitas tersebut.

Saran

Dari hasil pemaparan mengenai Reformasi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan (Studi Pelayanan *Electronic Filing System* di KPP Pratama Sidoarjo Utara), maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Penambahan jumlah pegawai di Seksi Pelayanan sehingga akan dapat memaksimalkan kinerja bagian pelayanan tanpa harus mendapat bantuan dari pramubakti.
2. Diadakannya pelatihan khusus bagi beberapa pegawai mengenai *E-Filing*, sehingga akan ada beberapa pegawai yang benar-benar mahir dalam pelayanan *e-Filing*.
3. Diadakannya sosialisasi secara berkala sehingga wajib pajak akan semakin mengerti mengenai *E-Filing* dan hal tersebut juga dapat menambah jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan *E-Filing*
4. Difungsikannya kotak surat dengan lebih maksimal sehingga wajib pajak dapat memberikan saran dan kritik bagi KPP Pratama Sidoarjo Utara
5. Disediaknya beberapa unit computer di ruangan TPT yang digunakan bagi wajib pajak untuk dapat mengakses layanan *online*, seperti *E-Filing* sehingga apabila

wajib pajak ingin mencoba layanan tersebut dan menghadapi kesulitan dapat langsung dibantu oleh petugas yang ada di kantor.

6. Disediaknya seragam batik yang sama bagi seluruh pegawai KPP Pratama Sidoarjo Utara sehingga semakin menunjukkan kekompakan dari pegawainya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hamid, Edi Suandi. 2002. *Hukum Pajak, Edisi kedua (revisi)*. Jakarta: Salemba Empat.

Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Moenir.2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Soekarwo, dkk. 2006. *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press

Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Dokumen

Master Plan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 2012-2014

Online

Capai Target Pajak 2010, KPP Pratama Sidoarjo Utara Beri Santunan.
<http://kabarsidoarjo.com/?p=11353> (diakses tanggal 19 Oktober 2013)

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pajak> (diakses tanggal 15 Oktober 2013)

Pekan Panutan Penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP Kabupaten Sidoarjo.
<http://www.pajak.go.id/content/news/pekan-panutan-penyampaian-spt-tahunan-pph-wp-op-kabupaten-sidoarjo> (diakses tanggal 19 Oktober 2013)

Undang-undang

Kemempn No.63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)

Undang-undang No.7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan