

Penerapan *E-Government* pada Masa Pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga

Shalahudin Akbari, Herwan Parwiyanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
email: akbar.suarez@uns.ac.id

Abstrak

Adanya pandemi COVID-19 berdampak pada pelayanan publik yang menjadi serba digital atau mengurangi interaksi secara langsung. Salah satunya adalah pelayanan pajak yang mengalami perubahan dengan melaksanakan pelayanan secara digital. Pelaksanaan digitalisasi memperhatikan aspek-aspek yang dapat mendukung keberhasilan implementasi e-government, yaitu kesiapan sumber daya manusia, partisipasi, dukungan pemerintah berupa ketersediaan dan konsistensi anggaran, keamanan, serta infrastruktur. Adanya *E-government* ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, dengan adanya wabah COVID-19 tentu saja pelaksanaannya mengalami perubahan yang dilaksanakan sesuai protokol kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai penerapan *e-government* pada masa pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga serta ingin mengetahui hambatan-hambatan yang dialami pada penerapan *e-government* pada masa pandemi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Dengan lokasi penelitian di kantor pelayanan pajak pratama kota salatiga. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yaitu wawancara dan dokumentasi. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi teknik dengan teknik analisis data Model Miles & Huberman. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga selama masa pandemi Covid-19 telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari terlaksananya elemen-elemen dasar penerapan *E-government* seperti kapasitas (*Capacity*), dukungan (*Support*) dan nilai (*Value*). Pada indikator kapasitas (*Capacity*) diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tersedia sudah memenuhi standar yang dibutuhkan serta telah adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada petugas terkait. Pada indikator dukungan (*support*) diketahui KPP Pratama Salatiga telah mendapatkan dukungan berupa anggaran atau modal yang digunakan untuk pengembangan, pemeliharaan dan pengelolaan sistem *E-government* perpajakan. Kemudian pada indikator nilai (*value*) diketahui bahwa sarana dan prasarana atau infrastruktur yang ada saat ini masih dapat dikatakan belum ideal. Hal ini disebabkan karena infrastruktur yang ada saat ini masih tergolong lama dan belum ada perbaruan dari direktorat jendral pajak pusat. Hal ini mengakibatkan terjadinya beberapa kendala atau hambatan seperti kendala dalam mengakses sistem seperti E-filing, E-registration dan sebagainya yang disebabkan karena *server down*.

Kata kunci : COVID-19; E-Government; Pelayanan Publik

Abstract

The existence of the COVID-19 pandemic has an impact on public services that have become completely digital or reduce direct interactions. One of them is the tax service that has changed by implementing digital services. The implementation of digitization pays attention to aspects that can support the successful implementation of e-government, namely the readiness of human resources, participation, government support in the form of budget availability and consistency, security, and infrastructure. The existence of E-government is intended to provide convenience in tax services, with the COVID-19 outbreak, of course, the implementation has undergone changes carried out according to health protocols. The purpose of this study was to describe the implementation of e-government during the pandemic at the Salatiga City Pratama Tax Service Office and to find out the obstacles experienced in implementing e-government during the pandemic. This research uses qualitative research and descriptive approach. With the research location at the Pratama Tax Service Office, Salatiga City. The technique of determining the informants used purposive sampling technique. This study uses primary and secondary data, namely interviews and documentation. The validity of the data used is triangulation techniques with data analysis techniques Miles & Huberman Model. The results of this study conclude that the implementation of E-government at KPP Pratama Salatiga during the Covid-19 pandemic has gone well. This can be seen from the implementation of the basic elements of implementing E-government such as capacity, support and value. In the capacity indicator, it is known that the quality of available human resources (HR) has met the required standards and there has been training and competency development for related officers. In the support indicator, it is known that KPP Pratama Salatiga has received support in the form of budget or capital used for the development, maintenance and management of the E-government taxation system. Then on the value indicator, it is known that the existing facilities and infrastructure or infrastructure can still be said to be not ideal. This is because the existing infrastructure is still quite old and there has been no update from the central taxation directorate general. This resulted in the occurrence of several obstacles or obstacles such as obstacles in accessing systems such as E-filing, E-registration and so on which were caused by the server being down.

Keywords: COVID-19; E-Government; Public Service

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) Nomor 28 Tahun 2007 Pajak merupakan pembayaran wajib kepada negara yang terutang oleh perseorangan atau badan usaha yang bersifat memaksa menurut undang-undang dengan tidak menerima pemberian secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara yang sebagian besar dipergunakan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Ketaatan dalam membayar pajak merupakan salah satu bentuk pemenuhan tanggung jawab warga negara, demikian pula keterlibatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan pembangunan nasional. Untuk meningkatkan penerimaan uang negara, pemerintah berusaha memaksimalkan penerimaan negara dari sektor

perpajakan dengan berbagai upaya mulai dari reformasi perpajakan serta penggunaan sistem online (*E-government*).

E-government merupakan salah satu usaha untuk memaksimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan dengan memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan *e-government* adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Salatiga. KPP Pratama Salatiga merupakan salah satu kantor pelayanan pajak kepada orang pribadi atau badan usaha yang telah dikukuhkan menjadi Wajib pajak berdasarkan ketentuan tertentu di Kota Salatiga. Adapun Wilayah kerja KPP Pratama Salatiga meliputi 19 kecamatan dari Kabupaten Semarang dan 4 kecamatan dari Kota Salatiga. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi dalam bidang pelayanan perpajakan, KPP Pratama Salatiga menerapkan sistem *e-government*. Adapun bentuk pelayanan *e-government* yang diterapkan oleh KPP Pratama Salatiga diantaranya yaitu *e-registration*, *e-filing*, *e-billing*, *e-forms*, *e-faktur* dan *e-reporting*.

Berdasarkan studi awal peneliti, diketahui bahwa penerapan *e-government* di KPP Pratama Salatiga belum sepenuhnya dapat berjalan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya para wajib pajak yang masih kebingungan serta kesulitan dalam menggunakan layanan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* serta kurangnya pegawai atau petugas yang bertugas untuk menjelaskan kepada para wajib pajak tentang tata cara penggunaan sistem pelayanan yang diterapkan. Disisi lain KPP Pratama Salatiga juga masih kekurangan sumber daya manusia berkualitas serta memiliki keahlian untuk mengoperasikan sistem *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing*. Hal ini disebabkan karena kurangnya pelatihan terhadap pegawai, terutama pelatihan kemampuan teknis terhadap orang/operator yang menangani pengoperasian sistem, sehingga para petugas belum dapat menguasai sistem sepenuhnya. Akibatnya proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat pun menjadi terganggu.

Selain itu, Adanya pandemi COVID-19 juga berdampak pada penerapan *e-government* di KPP Pratama Salatiga. Hal ini disebabkan karena sebagian besar para wajib pajak di KPP Pratama Salatiga biasanya melakukan layanan perpajakan secara langsung. Hal ini dibuktikan dengan laporan kinerja KPP Pratama Kota Salatiga, yang menunjukkan bahwa capaian penerimaan pajak pada 2020 hanya mengalami kenaikan sebesar 6,7% dari tahun sebelumnya. Kemudian adanya pembaruan dalam aplikasi layanan wajib pajak seperti *e-Faktur*, *web e-Faktur* juga mengakibatkan beberapa masalah muncul terutama sehingga para wajib pajak tidak dapat melakukan aktivitas pembayaran pajak di KPP Pratama Kota Salatiga.

Berdasarkan latar belakang diatas diketahui bahwa penerapan sistem *E-government* di KPP Pratama Salatiga belum dapat berjalan secara optimal. Hal ini

disebabkan karena penerapan layanan berbasis online yang pada dasarnya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak melalui sistem online pada masa pandemi COVID-19, malah membuat para wajib pajak merasa bingung dan kesulitan dalam melakukan pembayaran pajak secara online.

Metode

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kota Salatiga pada bulan Agustus 2022. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini berasal dari data lapangan yang dikumpulkan langsung oleh Peneliti di KPP Pratama Kota Salatiga dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak terkait. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi informasi yang dikumpulkan dari buku, jurnal, publikasi berita, peraturan daerah, dan berbagai jenis literatur yang terkait dengan analisis penerapan *e-government* selama pandemi COVID-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga.

Untuk memeriksa kebenaran atau keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu suatu metode penentuan keabsahan data dengan cara membandingkannya dengan sesuatu yang lain di luar data tersebut. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan model Miles dan Huberman (1992:16) yang menyebutkan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga aliran kegiatan yang bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Dalam penelitian ini, penyajian data akan diawali dengan gambaran hasil penelitian berupa data yang diperoleh dari reduksi data, dilanjutkan dengan data yang diperoleh dari teori penelitian, kemudian Peneliti akan memperoleh hasil mengenai bagaimana penerapan *e-government* dalam masa pandemi COVID-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Penerapan *E-Government* di KPP Pratama Salatiga

a. Jenis-Jenis Pelayanan *E-Government* Perpajakan yang Diterapkan di KPP Pratama Salatiga

Berdasarkan hasil penelitian diketahui KPP Pratama Salatiga menerapkan beberapa jenis pelayanan *E-Government* perpajakan mulai dari *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-PHTB*, seperti pada hasil wawancara berikut ini:

“Jadi untuk E-government ini selinear dengan kantor pusat jadi kita melaksanakan instruksinya dari kantor pusat. Beberapa layanan E-government yang sudah digunakan KPP Salatiga ada e-filing, e-reg, e-objection. Lalu untuk pelayanan sertifikat elektronik, pemberian nomor seri faktur untuk faktur pajak. Lalu ada juga e-phtb itu adalah layanan yang digunakan KPP Pratama Salatiga. Kalau untuk e-filing itu untuk pelaporan SPT masa, e-reg untuk pendaftaran wajib pajak, e-objection untuk keberatan secara online, kemudian untuk sertifikat elektronik terkait dengan pengusaha kena pajak dan sekarang semua wajib pajak ada sertifikat elektronik untuk pelaporan SPT unifikasi, kemudian untuk nomor seri faktur pajak untuk pemberian nomor seri faktur pajak juga bisa dilayani secara online melalui web juga. Kemudian untuk e-phtb itu untuk validasi pengalihan hak atas tanah dan atas bangunan.” (Anna, 35 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anna Prihatina (35 tahun) selaku Pegawai Seksi Pelayanan KPP Pratama Salatiga, diketahui bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan *E-Government* perpajakan yang diterapkan di KPP Pratama Salatiga, diantaranya yaitu *E-faktur* yang digunakan untuk pelayanan sertifikat elektronik serta pemberian nomor seri faktur untuk faktur pajak. *E-filing* yang digunakan untuk pelaporan SPT tahunan. Kemudian *E-registration* yang digunakan untuk pendaftaran wajib pajak, *E-objection* yang digunakan untuk mengajukan keberatan wajib pajak secara online, serta *E-PHTB* itu yang digunakan untuk validasi pengalihan hak atas tanah dan atas bangunan. Selain itu, KPP Pratama Salatiga juga menerapkan beberapa pelayanan yang memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

“Bentuknya ada banyak sebetulnya yang paling sering digunakan di KPP Pratama Salatiga yang pertama adalah untuk berkunjung ke KPP dulu jadi selama pandemic ini ada website baru namanya kunjung pajak itu untuk mengambil nomor antrean secara online. Kemudian yang kedua ada layanan untuk membuat NPWP secara online itu namanya e-registration. Kemudian yang ketiga ada layanan buat rekan-rekan yang mau memanfaatkan fasilitas bebas pajak untuk pengalihan tanah dan bangunan itu namanya e-phtb. Kemudian yang keempat yang paling sering digunakan oleh wajib pajak yaitu DJP online ini untuk lapor pajak. Jadi bisa untuk lapor SPT tahunan, SPT bulanan atau di sini biasa disebut SPT masa untuk pajak penghasilan dan untuk pajak pertambahan nilai kami ada aplikasi berbasis web juga namanya web-efaktur.” (Hening, 24 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap (Hening, 24 tahun) di atas diketahui bahwa selain beberapa pelayanan perpajakan yang telah disebutkan sebelumnya, KPP Pratama Salatiga juga menerapkan beberapa pelayanan *E-Government* lainnya seperti website kunjung pajak yang digunakan untuk mengambil nomor antrean secara online selama pandemi covid-19, DJP

online yang digunakan untuk melakukan lapor pajak dan beberapa pelayanan lain yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Hal ini juga didukung hasil wawancara dengan bapak Yohanes Wiranto Cahyono (45 tahun) selaku Kepala kasi Pelayanan di KPP Pratama Salatiga, sebagai berikut:

“Jadi kalau konteks eksternal yang ke masyarakat yang pertama tentang pendaftaran wajib pajak dan tentang NPWP itu bisa dilakukan secara elektronik melalui *e-reg.pajak.go.id*. Kemudian wajib pajak ketika mau melakukan pembayaran pajak itu bisa dilakukan di *m-banking*, bank, dsb tanpa harus datang. Kalau mau laporan SPT bisa dilakukan melalui DJP online jadi juga dilakukan secara elektronik tanpa tatap muka dengan kami. Untuk konsultasi perpajakan bisa melalui live chat kami di *pajak.go.id* ada live chat yang dikelola oleh kantor pusat, selain itu kami juga punya saluran chat lewat WhatsApp yang kami tangani sendiri. Kurang lebih secara ringkas seperti itu.” (Yohanes, 45 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yohanes Wiranto Cahyono (45 tahun) selaku Kepala kasi Pelayanan di KPP Pratama Salatiga, diketahui bahwa dalam konteks eksternal, KPP Pratama Salatiga menerapkan beberapa jenis pelayanan lain yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak selama pandemi covid-19 seperti pendaftaran wajib pajak dan NPWP yang bisa dilakukan secara elektronik melalui *e-reg.pajak.go.id*, pembayaran pajak yang bisa dilakukan melalui *m-banking* atau bank terdekat tanpa harus datang, DJP online, konsultasi perpajakan yang dapat dilakukan melalui *live chat* di *pajak.go.id* serta *live chat* dengan pegawai KPP Pratama Salatiga yang dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaannya, KPP Pratama Salatiga menerapkan beberapa jenis pelayanan *E-government* perpajakan selama masa pandemi Covid-19 diantaranya yaitu *E-faktur*, *E-filing*, *E-registration*, *E-objection*, *E-PHTB*, DJP online serta beberapa pelayanan perpajakan lainnya yang digunakan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran wajib pajak seperti website kunjung pajak yang digunakan untuk mengambil nomor antrean secara online selama pandemi covid-19, pendaftaran wajib pajak dan NPWP yang bisa dilakukan secara elektronik melalui *e-reg.pajak.go.id*, pembayaran pajak yang bisa dilakukan melalui *M-Banking* atau bank terdekat tanpa harus datang, dan konsultasi perpajakan yang dapat dilakukan melalui *live chat* di *pajak.go.id* serta *live chat* dengan pegawai KPP Pratama Salatiga yang dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp.

b. Hambatan Penerapan E-Government di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kendala atau hambatan yang sering dialami dalam penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga yaitu tidak dapat mengakses sistem seperti *E-filing*, *E-registration* dan sebagainya yang disebabkan karena *server down*. Hal ini juga didukung hasil wawancara dari bapak Yohanes Wiranto Cahyono selaku Kepala kasi Pelayanan di KPP Pratama.

“Bisa jadi di pekerjaan tertentu iya, misalnya ada pekerjaan yang memerlukan pengolahan data itu tentu aja perlu infrastruktur yang mumpuni. Tentu saja ada hambatan. Kemudian untuk membuat aplikasi dan mengelola aplikasi seperti multimedia itu juga perlu hardware yang mumpuni juga ada hambatan di situ jika kita tidak menggunakan perangkat yang terbaru. Jika menggunakan perangkat yang lama untuk membuat video visual juga pasti akan lemot. Jadi hambatannya kira-kira seperti itu.” (Yohanes, 45 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap (Yohanes, 45 tahun) diketahui bahwa kendala atau hambatan yang dialami oleh KPP Pratama Salatiga dalam penerapan *E-government* perpajakan yaitu lambatnya pekerjaan yang memerlukan pengolahan data seperti pembuatan multimedia. Hal ini disebabkan karena infrastruktur yang ada saat ini masih belum memenuhi kebutuhan yang ada. Adapun solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan atau kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

“Terkait dengan system yang down kami akan *blow up* ke kantor pusat. Jadi kita sampaikan laporan di sini biasanya ada discussion group juga ini ada seperti ini nanti kalau sudah semua silahkan dicoba.” (Hening, 24 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara pada (Hening, 24 tahun) diketahui bahwa solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi terkait dengan penerapan *E-government* perpajakan di KPP Pratama Salatiga yaitu menyampaikan laporan ke kantor pusat mengenai permasalahan yang dihadapi melalui diskusi group. Selain itu KPP Pratama Salatiga biasanya juga melakukan langkah pencegahan dengan mengerjakan laporan kerjanya sebelum batas waktu yang ditentukan. Seperti hasil wawancara berikut ini:

“Kami melakukan tindakan proaktif jadi litigasi atau pencegahan untuk pelayanan public ini biasanya ada jangka waktunya kalau misalnya pelaporan pajak itu bisa dari 1 Januari-31 Maret biasanya server down pada tanggal 31 Maret karena sudah mepet makanya kami sejak 1 Januari sudah menghimbau masyarakat supaya lekas melaporkan SPTnya supaya tidak mengalami kendala seperti itu.” (Anna, 35 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara (Anna, 35 tahun) diketahui bahwa untuk mengatasi kendala atau masalah yang dihadapi biasanya pihak KPP Pratama Salatiga juga melakukan langkah litigasi atau pencegahan dengan cara

menghimbau masyarakat agar segera melaporkan SPTnya sebelum batas akhir yang ditentukan. Hal ini bertujuan untuk menghindari kendala yang biasanya dihadapi seperti *server down* atau masalah-masalah lainnya.

c. Penerapan *E-Government* di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19

Indrajit (2006) menjelaskan bahwa ketika menggunakan konsep *E-government* di sektor publik, organisasi harus memiliki tiga aspek penting keberhasilan, yaitu kapasitas (*Capacity*), dukungan (*Support*), dan nilai (*Value*). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan *E-Government* di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19, adalah sebagai berikut:

1) Kapasitas (*Capacity*)

Kapasitas (*Capacity*) merupakan salah satu indikator penerapan *E-Government* yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, khususnya aparatur pemerintah, dicapai melalui pengembangan sumber daya manusia yang disebut juga dengan fungsi pendahuluan, yang meliputi analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, dan seleksi. Berdasarkan hasil penelitian salah satu indikator penerapan *E-Government* yaitu kapasitas (*capacity*) di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

“Jadi kalau pelatihan itu kita melakukan secara periodic ada e-learning jadi pelatihannya pun tanpa tatap muka. Jadi dari pusat menjalankan fasilitas e-learning yang bisa kita pakai kapanpun dan dimanapun juga. Jadi ketika kita tidak di kantor kita tetap bisa mengakses e-learning itu dimana kita belajar apapun yang terbaru dari kantor pusat secara tanpa tatap muka juga. Jadi kita semua sebagai pegawai bisa belajar sendiri sevara mandiri tanpa harus dikumpulkan ke ruangan tertentu” (Yohanes, 45 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yohanes Wiranto Cahyono (45 tahun) selaku Kepala kasi Pelayanan di KPP Pratama Salatiga diketahui bahwa sebelum penerapan *E-Government*, KPP Pratama Salatiga melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai atau petugas terkait yang dilakukan secara periodik, serta terdapat pelatihan yang dilakukan secara e-learning tanpa tatap muka. Hal ini juga didukung dengan hasil wawancara dengan Hening salah satu pegawai pelaksana di KPP Pratama Salatiga sebagai berikut:

“Ada, dalam bentuk kami ada pelatihan jarak jauh sekarang, kalau dulu diklat atau di sini dibilang seperti webinar atau workshop-workshop kecil yang menjelaskan secara singkat tata cara untuk mengoperasikan aplikasi tersebut.” (Hening, 24 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Hening, 24 tahun) selaku pegawai pelaksana pelayanan di KPP Pratama Salatiga diketahui bahwa

KPP Pratama Salatiga melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai yang dilakukan melalui pelatihan jarak jauh seperti webinar atau workshop-workshop yang bertujuan untuk menjelaskan secara singkat tata cara untuk mengoperasikan aplikasi yang akan digunakan.

2) Dukungan (*Support*)

Dukungan (*Support*) merupakan salah satu indikator penerapan *E-government* yang berupa dukungan dari pemerintah dilakukan melalui kebijakan anggaran guna pengembangan program *E-government* yang telah direncanakan. Berdasarkan hasil penelitian salah satu indikator penerapan *E-government* yaitu dukungan (*Support*) di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut:

“Karena kita instansi pemerintah, itu sudah ada anggaran tiap kantor masing-masing. Untuk pemeliharaan dan pengelolaan system itu terpusat di kantor pusat, di kita hanya pemeliharaan rutin sehari-hari saja dan juga pemeliharaan hardwarenya missal komputernya rusak dan sebagainya itu kewenangan anggaran kita.”(Yohanes, 45 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara (Yohanes, 45 tahun) diketahui bahwa anggaran modal yang digunakan dalam penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga berasal dari pemerintah pusat dalam hal ini yaitu Direktorat Jendral Pajak Pusat. Hal ini dikarenakan KPP Pratama Salatiga merupakan bagian dari instansi pemerintah yang memang pada dasarnya telah disiapkan anggaran untuk pengembangan, pemeliharaan dan pengelolaan sistem *E-government* pada masing-masing kantor cabang. Namun KPP Pratama Salatiga juga melakukan pemeliharaan rutin sehari-hari terhadap kerusakan hardware seperti ketika ada kerusakan pada komputer. Hal ini didukung oleh hasil wawancara berikut ini:

“Tentunya dari APBN karena KPP Pratama Salatiga itu dari DJP jadi kami tidak bisa membuat kebijakan sendiri dan harus linear dengan DJP. Jadi mengikuti dari kantor pusat.” (Anna, 35 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa anggaran modal yang digunakan dalam penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga berasal dari Direktorat Jendral Pajak Pusat karena KPP Pratama Salatiga merupakan bagian dari Direktorat Jendral Pajak Pusat. Sehingga semua kebijakan terkait dengan penerapan *E-government* harus sejalan dengan kebijakan Direktorat Jendral Pajak Pusat.

3) Nilai (*Value*)

Nilai (*value*) merupakan salah satu indikator penerapan *e-government* yang berupa peran pemerintah dalam memfasilitasi penerapan *e-government* sebagai penyedia sarana dan prasarana bagi terselenggaranya *e-government* guna memaksimalkan pelayanan kepada

masyarakat, sehingga masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam program-program yang dijalankan pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian salah satu indikator penerapan *E-government* yaitu dukungan (*Support*) di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19 adalah sebagai berikut: “Tentunya dari APBN karena KPP Pratama Salatiga itu dari DJP jadi kami tidak bisa membuat kebijakan sendiri dan harus linear dengan DJP. Jadi mengikuti dari kantor pusat.” (Anna, 35 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara (Anna, 35 tahun) diketahui bahwa anggaran modal yang digunakan dalam penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga berasal dari Direktorat Jendral Pajak Pusat karena KPP Pratama Salatiga merupakan bagian dari Direktorat Jendral Pajak Pusat. Sehingga semua kebijakan terkait dengan penerapan *E-government* harus sejalan dengan kebijakan Direktorat Jendral Pajak Pusat. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa terdapat dukungan dari Dirjen pajak pusat untuk mengatasi permasalahan selama pelaksanaan *E-government* di KPP Pratama Salatiga melalui diskusi group. Seperti hasil wawancara berikut ini:

“Terkait dengan system yang down kami akan blow up ke kantor pusat. Jadi kita sampaikan laporan di sini biasanya ada discussion group juga ini ada seperti ini nanti kalau sudah semua silahkan dicoba.” (Hening, 24 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara (Hening, 24 tahun) diketahui bahwa terdapat dukungan dari Dirjen pajak pusat untuk mendukung terlaksananya *-government* di KPP Pratama Salatiga melalui diskusi group dengan tujuan untuk menyampaikan laporan ke kantor pusat mengenai permasalahan yang dihadapi melalui diskusi group.

2. Sosialisasi Penerapan *E-Government* di KPP Pratama Salatiga Selama Masa Pandemi Covid-19

Sebelum *E-government* perpajakan diterapkan, KPP Pratama Salatiga biasanya melakukan sosialisasi dulu kepada masyarakat mengenai program-program terbaru yang akan dilaksanakan. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program-program terbaru dari Direktorat Jendral Pajak. Seperti pada hasil wawancara berikut ini:

“Ada, Jadi ya saya ceritakan mengenai system-sistem dan aplikasi tanpa tatap muka tadi jadi senantiasa kita umumkan. Selain itu, kita juga punya medsos dan ketika kita bertemu wajib pajak baik di kantor maupun di luar kantor kita sampaikan bahwa kita punya layanan tanpa tatap muka yang secara elektronik, sehingga masyarakat juga tahu kalau masyarakat bisa melakukan kewajiban

pajak secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pajak. Kemudian kita juga sampaikan secara langsung kepada masyarakat baik dalam acara-acara dan kita sampaikan juga melalui spanduk dan baliho serta di medsos juga senantiasa kita umumkan” (Yohanes, 45 tahun).

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Yohanes (45 tahun) diketahui bahwa sebelum *E-government* perpajakan diterapkan, KPP Pratama Salatiga biasanya melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat mengenai program-program terbaru yang akan dilaksanakan baik itu secara tatap muka atau langsung kepada para wajib pajak baik di kantor maupun di luar kantor, lewat media sosial ataupun melalui spanduk dan baliho ditempat yang pasang ditempat umum, sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi yang disampaikan. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Anna (35 tahun) berikut ini: “Tentunya ada. Biasanya lewat medsos atau bisa lewat fisik seperti yang biasa kita lihat di jalan seperti spanduk atau banner, baliho dan sebagainya.” (Anna, 35 tahun)

Ibu Anna (35 tahun) selaku seksi pelayanan mengungkapkan bahwa sebelum *E-government* perpajakan diterapkan, KPP Pratama Salatiga biasanya melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat baik itu melalui media sosial atau melalui *spanduk, banner atau baliho* yang dipasang di tempat umum. Berdasarkan hasil wawancara dengan Anung (25 tahun) salah satu wajib pajak yang membayar pajak di KPP Pratama Salatiga yang mengungkapkan bahwa informan mendapatkan informasi mengenai program-program perpajakan dari spanduk yang dilihatnya di jalan. seperti hasil wawancara berikut ini:

“Jadi kemarin saya itu sempat jalan-jalan, saya sempat melihat baliho dan kebetulan pas saya saat di rumah itu saya lagi melihat youtube kebetulan ada iklannya. Jadi saya langsung coba mendaftar dari sana ternyata lebih mudah dan lebih cepat.” (Anung, 25 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anung (25 tahun) salah satu wajib pajak yang membayar pajak di KPP Pratama Salatiga diketahui bahwa informan mendapatkan informasi mengenai program-program perpajakan dari spanduk yang dilihatnya di jalan serta melihat iklan yang ditampilkan melalui aplikasi video youtube, sehingga dari informasi yang didapatkan tersebut informan kemudian langsung mencoba mendaftar program perpajakan yang diterapkan Direktorat Jendral Pajak tersebut. Hal ini berbeda dengan informan Andhi (38 tahun) yang mengungkapkan bahwa informan mendapatkan informasi terkait dengan program perpajakan melalui sosialisasi yang disampaikan di kantornya. Seperti hasil wawancara berikut ini: “Kalau ke masyarakat tidak tahu tapi kalau ke perkantoran sudah ada sosialisasi” (Andhi, 38 tahun).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Andhi (38 tahun) diketahui bahwa informan mendapatkan informasi terkait dengan program perpajakan melalui sosialisasi yang disampaikan oleh petugas KPP Pratama Salatiga di kantornya. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya KPP Pratama Salatiga telah melakukan sosialisasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan program-program *E-government* perpajakan baik itu melalui penyampaian informasi secara langsung kepada para wajib pajak, sosialisasi dikantor-kantor, sosialisasi lewat media sosial ataupun melalui spanduk dan baliho ditempat yang pasang ditempat umum.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa selama masa pandemi Covid-19 KPP Pratama Salatiga menerapkan beberapa jenis pelayanan *E-government* perpajakan seperti *E-faktur* yang digunakan untuk pelayanan sertifikat elektronik serta pemberian nomor seri faktur untuk faktur pajak. *E-filing* yang digunakan untuk pelaporan SPT tahunan. Kemudian *E-registration* yang digunakan untuk pendaftaran wajib pajak, *E-objection* yang digunakan untuk mengajukan keberatan wajib pajak secara online, serta E-PHTB itu yang digunakan untuk validasi pengalihan hak atas tanah dan atas bangunan. Selain itu, selama pandemi covid-19 KPP Pratama Salatiga juga menerapkan beberapa pelayanan yang memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak seperti website kunjung pajak yang digunakan untuk mengambil nomor antrean secara online selama pandemi Covid-19, live chat konsultasi perpajakan online, serta program Direktorat Jendral Pajak (DJP) online yang digunakan untuk melakukan lapor pajak dan beberapa pelayanan lain yang bertujuan untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, tanpa harus datang langsung ke kantor KPP Pratama Salatiga.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa pada indikator kapasitas (*capacity*), KPP Pratama Salatiga terlebih dahulu melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai atau petugas terkait yang dilakukan secara periodik, serta terdapat pelatihan yang dilakukan melalui pelatihan jarak jauh seperti webinar atau workshop-workshop yang bertujuan untuk menjelaskan secara singkat tata cara untuk mengoperasikan aplikasi yang akan digunakan. Pada indikator dukungan (*support*) diketahui bahwa anggaran modal yang digunakan dalam penerapan *E-government* di KPP Pratama Salatiga berasal dari pemerintah pusat dalam hal ini yaitu Direktorat Jendral Pajak Pusat. Hal ini dikarenakan KPP Pratama Salatiga merupakan bagian dari instansi pemerintah yang memang pada dasarnya telah disiapkan anggaran untuk pengembangan, pemeliharaan dan pengelolaan sistem *E-government* pada masing-masing kantor cabang. Namun KPP Pratama Salatiga juga melakukan

pemeliharaan rutin sehari-hari terhadap kerusakan hardware seperti ketika ada kerusakan pada komputer.

Selanjutnya pada indikator nilai (*value*) diketahui bahwa terdapat dukungan dari Dirjen pajak pusat untuk mendukung terlaksananya E-government di KPP Pratama Salatiga melalui diskusi group dengan tujuan untuk menyampaikan laporan ke kantor pusat mengenai permasalahan yang dihadapi melalui diskusi group. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ariyanto, Widyastuti dan Haris (2015) yang menemukan bahwa permasalahan yang sering dihadapi dalam penerapan e-government pada sistem e-Registration, e-SPT, dan e-Filling KPP Pratama Serang, terbatasnya jumlah infrastruktur yang tersedia serta sering terjadinya masalah jaringan.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebelum melaksanakan program *E-government* perpajakan, KPP Pratama Salatiga juga memberikan sosialisasi terlebih dahulu mengenai program-program yang akan dijalankan baik itu melalui menyampaikan informasi secara langsung kepada para wajib pajak, sosialisasi dikantor-kantor, sosialisasi lewat media sosial ataupun melalui spanduk dan baliho ditempat yang pasang ditempat umum. Noviyanti, Raka dan Larantika (2021) mengungkapkan bahwa sosialisasi merupakan salah satu faktor pendukung terlaksananya *E-government*. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya masyarakat selaku wajib pajak memerlukan pemahaman mengenai manfaat, kemudahan serta cara pelaksanaan program-program *E-government* yang diterapkan. Sehingga ketika masyarakat memahami manfaat, kemudahan serta cara kerja program yang akan dijalankan maka masyarakat akan tertarik untuk mengikuti atau menjalankan program yang ditawarkan.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *E-government* pada masa pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kapasitas (*Capacity*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada indikator kapasitas (*capacity*), sebelum penerapan *E-Government*, KPP Pratama Salatiga melakukan pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap pegawai atau petugas terkait dengan tujuan untuk menjelaskan secara singkat tata cara untuk mengoperasikan aplikasi yang akan digunakan.

2. Dukungan (*Support*)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada indikator dukungan (*support*), penerapan *E-government* pada masa pandemi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga telah mendapatkan dukungan berupa anggaran

atau modal yang digunakan untuk pengembangan, pemeliharaan dan pengelolaan sistem *E-government* perpajakan.

3. Nilai (Value)

Pada indikator nilai (*value*) diketahui bahwa anggaran modal yang digunakan dalam penerapan E-government di KPP Pratama Salatiga berasal dari Direktorat Jendral Pajak Pusat karena KPP Pratama Salatiga merupakan bagian dari Direktorat Jendral Pajak Pusat. Sehingga semua kebijakan terkait dengan penerapan E-government harus sejalan dengan kebijakan Direktorat Jendral Pajak Pusat. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa terdapat dukungan dari Dirjen pajak pusat untuk mengatasi permasalahan selama pelaksanaan E-government di KPP Pratama Salatiga melalui diskusi group.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Direktorat Jendral Pajak Pusat

Diharapkan agar Direktorat Jendral Pajak Pusat melakukan perbaikan secara berkala terhadap *server* atau jaringan yang ada, karena pada waktu-waktu tertentu terutama pada saat digunakan oleh banyak orang, *server* atau jaringan yang ada sering eror sehingga mengganggu pelayanan yang diberikan.

2. KPP Pratama Salatiga

a. Diharapkan agar KPP Pratama Salatiga selalu berkoordinasi dengan Dirjen kantor pusat mengenai masalah atau kendala yang dihadapi dalam melaksanakan *E-government* selama masa pandemi Covid-19. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan *E-government* dapat tetap berjalan dengan lancar dan tidak menghambat kegiatan pembayaran pajak yang dilakukan.

b. Diharapkan agar KPP Pratama Salatiga dapat lebih meningkatkan sosialisasi kepada para Wajib Pajak melalui media cetak, elektronik maupun melalui event-event yang diselenggarakan, sehingga kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak dapat meningkat.

Referensi

- Ariyanto, M., Widyastuti, Y., Haris, Deden, M. (2015). *Analisis Pelaksanaan E-Government Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang* (Studi Pada Pelayanan E-Registration, E-SPT, Dan E-Filing). Thesis. Universitas Sultan Ageng
- Bojang, B. S. M., & Ceesay, L. B. (2020). Embracing E-Government During the Covid-19 Pandemic and Beyond: Insights from the Gambia. *Global Journal Of Management And Business Research*. 20(13)

- Burnama. I. (2020). *Digitalisasi Layanan Pajak di Tengah Pandemi Covid-19*.
<https://news.ddtc.co.id/digitalisasi-layanan-pajak-di-tengah-pandemi-covid-19-21022>
- Chuzairi, A. (2020). Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Tanjak: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 217-223.
- Ciptaningsih, T. (2013). Determinan Kesuksesan Implementasi Aplikasi E-Faktur Pajak. *Jurnal Akutansi*. 1(1)
- Djunaidi, G. M., dan Almanshur. F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta
- Epriadi. D. (2019). Pelaksanaan E-Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 4(1), 1-9.
- Hernando., R. A Dan Wahyudin, D. (2020). Modernisasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajak Berbasis Digital. *Jurnal Pajak Vokasi*. 1(2) 119-125
- Indrajit. R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-government*. Jakarta: Elek Media Komputido
- Indrajit, R. E. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM.
- Indrajit, R. E. (2009). *Tata kelola teknologi informasi*. CommIT
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden Republik Indonesia
- Kementrian kesehatan. (2020). *Gugus Tugas Percepatan Penangana COVID-19*.
<https://covid19.go.id/>
- Milles, & Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Moenir. A. S (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Roda Karya
- Nurhadryani, Y. (2009). *Memahami Konsep E-governance Serta Hubungannya dengan E-government*. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) Conference held in Yogyakarta, Indonesia in 2009

- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 3(3). 1433-1447
- Pabundu, T. M. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara
- Panggabean, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor : Ghalia
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Gramedia.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta: Bandung
- Rachmawati, E. K. (2018). Penerapan E-Reporting Dalam Penyampaian Laporan Penempatan Harta Tambahan Pasca Tax Amnesty. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 7(12)
- Respati, N. D. (2020). The Adoption Of E-Government In The Tax Administration: A Scoping Review. *Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*. 1(2). 109-130
- Sayekti. L. (2020). *Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja*, ILO, 7
- Sinambela, L. P, dkk.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, N. M. (2020). Antecedent Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*. 1(2)
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutadji. (2010). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dee Publish
- Sutopo. H. B (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS. Press
- Sutopo. H. B (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS. Press.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- World Health Organization. (2020). *Pertanyaan jawaban terkait COVID-19 untuk publik*. <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>