

**EVALUASI PROGRAM *E- FILING* PADA SISTEM PELAYANAN PAJAK DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BENGKALIS**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



OLEH :

DEA SITI ZAINIAH HAYATINAH

1910841004

Dosen Pembimbing I : Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP

Dosen Pembimbing II : Drs, Yoserizal, M.SI

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG
2024**

ABSTRAK

Dea Siti Zainiah Hayatinah, No BP: 1910841004, Evaluasi Program *E-filing* Pada Sistem Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang , 2024. Dibimbing oleh : Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Drs, Yoserizal, M.SI . Skripsi ini terdiri dari 145 halaman dengan referensi 13 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 10 jurnal, 3 perundang – undangan , 1 dokumen, 6 website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi program *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bengkulu. *E-filing* bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan bagi wajib pajak. Penelitian ini dilator belakangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu selalu mendapatkan apresiasi dalam hal realisasi penerimaan pajak diatas 100% meskipun pernah mengalami penurunan namun penerimaan pajak selalu memenuhi target. Seiring dengan penerimaan realisasi tersebut, hal ini juga harus diimbangi dengan peningkatan Pelaporan SPT Tahunan oleh Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sumber data. Keabsahan data dilakukan menggunakan triangulasi sumber. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi menurut William N.Dunn yang terdiri dari 6 kriteria yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, dan Ketepatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Efektivitas, Evaluasi Program *E-filing* berdasarkan kebijakan PER 02/PJ/2019 semenjak diterbitkan peraturan ini apabila dilihat dari data tahun 2019 – 2022 pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang manual semakin menurun dan yang melakukan Pelaporan SPT Tahunan secara *e-filing* semakin meningkat. Dapat dikatakan bahwa evaluasi kebijakan tersebut sudah berjalan sesuai dengan aturan yang diterbitkan dan berjalan sangat efektif. 2) Efisiensi, penerapan *e-filing* ini secara general sudah efisien, akan tetapi masih memiliki kendala pada efisiensi sumber daya, pada penelitian ini memiliki dua tanggapan dari pihak fiskus dan pihak wajib pajak. 3) Kecukupan, dalam penerapan *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpajakan dalam pelaporan SPT Tahunan. 4) Pemerataan, penyebaran sarana/prasarana dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak fiskus telah merata dan dapat diterima oleh wajib pajak . 5) Responsivitas, wajib pajak merespon dengan positif dan sangat puas. Wajib pajak merasa puas dan terbantu dengan adanya *e-filing*. 6) Ketepatan, *e-filing* sangat bermanfaat bagi pihak fiskus maupun wajib pajak, sehingga tujuan dengan hasil yang ingin dicapai telah sesuai

Kata Kunci : Evaluasi, Program, E-filing

ABSTRACT

Dea Siti Zainiah Hayatinah, NIM : 1910841004, Evaluation of E-filing Policy in the Tax Service System in Increasing Mandatory Compliance Taxes at the Bengkalis Pratama Tax Service Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Drs, Yoserizal, M.SI. This thesis consists of 145 pages with references to 13 theory books, 5 method books, 3 theses, 10 journals, 3 laws, 1 document, 6 internet websites.

This research aims to determine the evaluation of the e-filing policy in reporting individual taxpayers' annual notification letters at KPP Pratama Bengkalis. E-filing aims to provide convenience in reporting annual notification letters for taxpayers. This research is motivated by the Bengkalis Pratama Tax Service Office always receiving appreciation in terms of the realization of tax revenues above 100%, even though it has experienced a decline, tax revenues always meet the target. Along with the receipt of this realization, this must also be balanced with an increase in Annual SPT Reporting by Taxpayers

This research uses a descriptive approach with qualitative methods. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation using purposive sampling techniques in collecting data sources. Data validity was carried out using source triangulation. The theory used in this research is evaluation theory according to William N. Dunn which consists of 6 criteria, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness and Accuracy.

The results of the research show that 1) Effectiveness, Evaluation of the E-filing Program based on policy PER 02/PJ/2019 since the publication of this regulation when seen from the data for 2019 - 2022, manual reporting of Annual Individual Taxpayer SPTs is decreasing and those reporting Annual SPTs e-filing is increasing. It can be said that the policy evaluation has been carried out in accordance with the published regulations and has been very effective. 2) Efficiency, the implementation of e-filing is generally efficient, but there are still problems with resource efficiency. In this research there were two responses from the tax authorities and the taxpayer. 3) Adequacy, the implementation of e-filing has solved the problem of tax compliance in Annual SPT reporting. 4) Equal distribution, distribution of facilities/infrastructure and outreach carried out by the tax authorities has been evenly distributed and acceptable to taxpayers. 5) Responsiveness, taxpayers respond positively and are very satisfied. Taxpayers feel satisfied and helped by e-filing. 6) Accuracy, e-filing is very beneficial for tax authorities and taxpayers, so that the objectives and results to be achieved are in accordance

Keywords: Evaluation, Program, E-filing