

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT DI KANTOR
PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN
KABUPATEN MEMPAWAH*****ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION IN
THE TAX COUNSELING AND CONSULTATION SERVICE OFFICE OF MEMPAWAH
REGENCY*****Bima Sujendra¹**Universitas
Tanjungpura¹
email:bimasujendra@untan.ac.id**Ksatriawan
Zaenuddin²**Universitas
Tanjungpura²
email:ksatriawan@fisip.untan.ac.idIJI Publication
p-ISSN: 2774-1907
e-ISSN: 2774-1915
Vol. 6, No. 1, pp. 75-83
Nopember 2025Unit Publikasi Ilmiah
Intelektual Madani
Indonesia

Abstrak: *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik, termasuk digitalisasi administrasi perpajakan melalui *e-Filing* yang memungkinkan pelaporan SPT tahunan secara *daring*. Hanya saja implementasinya di daerah masih mengalami kendala seperti *e-Filing* di KP2KP Mempawah. Capaian pelaporan SPT orang pribadi melalui *e-Filing* hanya mencapai 64,70% pada 2020, meningkat menjadi 69,50% pada 2021, dan 78,20% pada 2022, masih jauh dari target 100%. Olehnya itu, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penerapan *e-government* melalui *e-Filing* di KP2KP Mempawah serta merekomendasikan peningkatan layanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data primer berasal dari wawancara informan dari Kepala KP2KP, pegawai pelayanan *e-Filing*, serta wajib pajak orang pribadi dan data sekunder dari studi literatur melalui artikel ilmiah, data instansi terkait dan regulasi yang dianalisis menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan keabsahan temuan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *e-Filing* belum efektif pada aspek aplikasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Kendala berupa *error* sistem, minimnya sosialisasi, keterbatasan kapasitas pegawai, serta perangkat dan jaringan yang tidak memadai menjadi penyebab rendahnya realisasi pelaporan SPT. Penelitian merekomendasikan pembaruan aplikasi, peningkatan kompetensi pegawai, penambahan SDM, dan peremajaan sarana teknologi untuk mendukung implementasi *e-government* secara optimal di tingkat daerah.

Kata Kunci: Efektivitas; E-Government; Pelayanan Pajak; *e-Filing*.

Abstract: *E-government* is the use of information technology to improve the efficiency, transparency, and accessibility of public services, including the digitization of tax administration through *e-Filing*, which enables online annual tax return reporting. However, its implementation in the regions still faces obstacles, such as *e-Filing* at the Mempawah KP2KP. The achievement of personal tax return reporting through *e-Filing* only reached 64.70% in 2020, increasing to 69.50% in 2021, and 78.20% in 2022, still far from the 100% target. Therefore, this study aims to analyze the effectiveness of *e-government* implementation through *e-Filing* at KP2KP Mempawah and recommend service improvements. This study uses a descriptive qualitative method. Primary data was obtained from interviews with informants, including the Head of KP2KP, *e-Filing* service employees, and individual taxpayers, while secondary data was obtained from literature studies through scientific articles, relevant agency data, and regulations analyzed using source triangulation and techniques to ensure the validity of the findings. The results of the study show that the implementation of *e-Filing* has not been effective in terms of application, human resources, and infrastructure. Obstacles such as system errors, lack of socialization, limited employee capacity, and inadequate equipment and networks are the causes of the low realization of tax return reporting. The study recommends updating applications, improving employee competencies, adding human resources, and rejuvenating technological facilities to support the optimal implementation of *e-government* at the regional level.

Keywords: Effectiveness; E-Government; Tax Services; *e-Filing*.**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan besar dalam cara layanan publik. Dari pola birokratis yang hierarkis menjadi layanan *daring* yang cepat, interaktif, dan tersedia sepanjang waktu (Chen & Gant, 2001). Secara global, *e-government*

dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warga, dunia usaha, dan antaran instansi agar layanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses (Alfayn, 2022; Hussein et al., 2011). Di Indonesia, komitmen transformasi digital

diperkuat melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang menegaskan bahwa pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT).

Hal tersebut adalah langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, pengembangan dan penerapan *e-government* perlu dirancang secara terarah agar mampu memperbaiki kualitas layanan publik di berbagai sektor. Dalam konteks perpajakan, pemerintah melakukan terobosan melalui transformasi digital yang dipimpin oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-06/PJ/2014, DJP mengembangkan sistem perpajakan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat pengawasan kepatuhan, serta memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Melalui berbagai kebijakan seperti PMK No. 9/PMK.03/2018 yang menyederhanakan pelaporan SPT secara digital menggunakan *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Form*. Kemudian diperkuat melalui PER-03/PJ/2019 yang menyederhanakan lampiran SPT dan menghapus kewajiban melampirkan SSP. DJP juga menyediakan layanan DJP Online, validasi SSP secara digital sesuai PER-26/PJ/2018, *host to host* e-Faktur BUMN, dan percepatan restitusi berdasarkan PMK No. 39/PMK.03/2018. Modernisasi perpajakan berlanjut dengan peluncuran *Core Tax System* yang mendukung otomatisasi proses bisnis DJP, pemeriksaan, penagihan, hingga pemrosesan dokumen perpajakan (Rahmi et al., 2023). Terlebih lagi kontribusi pajak lebih dari 80% terhadap penerimaan nasional. Dalam APBN 2021, penerimaan negara ditargetkan sebesar Rp 1.229,6 triliun, dan pajak berperan sebesar Rp 1.277,5 triliun (Wafikhoh, 2022).

Salah satu terobosan yang difokuskan dalam penelitian ini adalah *e-Filing*. *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau

Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real time* (Akhmadi, 2017; Nisha et al., 2016; Sijabat, 2020). Sejak pertama kali diluncurkan pada 2014, *e-Filing* mengalami peningkatan penggunaan yang sangat pesat, bahkan melebihi perkiraan pemerintah. Pada 2015, pemerintah memproyeksikan sekitar 7 juta wajib pajak akan memanfaatkan *e-Filing*, tetapi realisasinya mencapai 7,96 juta pengguna atau sekitar 12% di atas target (Sijabat, 2020). Dalam implementasinya di daerah, sistem *e-Filing* diterapkan melalui Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang diatur dalam PMK No. 132/PMK.01/2006 dan dengan aturan terbaru PMK No. 184/PMK.01/2020 dalam Lampiran I.

Dalam aturan tersebut, Kabupaten Mempawah menjadi salah satu kabupaten yang tercatat memiliki Kantor KP2KP dalam mendukung bagi wajib pajak di wilayah DJP Provinsi Kalimantan Barat dan mendukung tugas KPP Pratama. KP2KP merupakan perpanjangan tangan KPP Pratama dalam memberikan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan, terutama untuk menjangkau wajib pajak di wilayah yang sulit dijangkau.

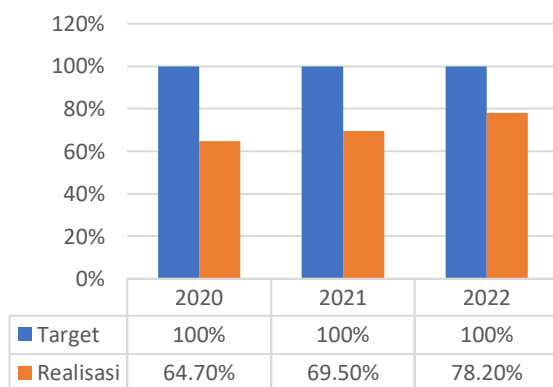
Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) ditunjuk oleh DJP dengan seperangkat tugas dan kewajiban yang dimilikinya, yaitu: 1). Melakukan penyuluhan, konsultasi, pelayanan, dan sosialisasi yang berkaitan dengan aspek perpajakan kepada masyarakat secara lebih luas; 2) Tempat pendaftaran wajib pajak dan mengajukan pengukuhan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP); 3). Mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya; 4). Bertugas untuk mengawasi pengamatan, pembuatan, hingga pemutakhiran profil atas potensi perpajakan; 5). Memberikan dan menghapus Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi Wajib Pajak yang mengajukan permohonan; 6).

Memberikan dukungan terhadap tugas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Penerapan *e-government* seperti *e-Filing* di KP2KP Kabupaten Mempawah diharapkan meningkatkan kepercayaan publik melalui pelayanan yang lebih efisien, transparan, serta meminimalkan potensi kecurangan pengelolaan pajak dan potensi korupsi. Masyarakat semakin memudahkan dalam pelaporan pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-Filing* yang diakses secara online (Alwi et al., 2023; Machfiroh & Hayatie, 2022). Namun, realitas menunjukkan bahwa penerapan *e-Filing* belum efektif, terlihat dari capaian Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih belum memenuhi target (Gambar 1) di Kabupaten Mempawah.

Gambar 1.

Target dan Realisasi Wajib Lapor Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Mempawah



Sumber: Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Mempawah

Pada gambar 1 menunjukkan bahwa capaian pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan wajib pajak orang pribadi yang belum memenuhi target: 64,70% (2020), 69,50% (2021), dan 78,20% (2022). Pra-penelitian juga menunjukkan rendahnya literasi masyarakat terkait *e-Filing*; dari 12 wajib pajak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), hanya 3 yang mengetahui layanan ini. Selain itu, dari penelusuran artikel ilmiah yang dilakukan, tidak ada satupun artikel yang telah menerbitkan untuk KP2KP Kabupaten Mempawah terkhusus lagi untuk layanan *e-*

Filing selama penelitian ini berlangsung pada tahun 2023 dan sebelumnya.

Terdapat satu daerah di Provinsi Kalimantan Barat yang dapat dijadikan referensi yang memenuhi kriteria peneliti yakni di Kota Pontianak, dari studi dari Haryaningsih & Juniwati (2021) dan Mustika et al. (2023), yang keduanya meneliti mengenai implementasi dan pengaruh terhadap kepatuhan dalam penggunaan *e-Filing*. Sedangkan untuk beberapa daerah lainnya sesuai dengan topik penelitian ini diantaranya Machfiroh & Hayatie (2022), Rizki & Yuliani (2022), Sijabat (2020) dan Alwi et al. (2023), Akhmadi (2017) dan Aryansah & Rahmawati (2023). Penelitian-penelitian ini menyeroti terkait kemampuan literasi digital wajib pajak dan sistem aplikasi, adopsi teknologi oleh wajib pajak, sarana prasarana, kinerja pegawai dan keterbatasan SDM, kehandalan dan responsivitas pelayanan.

Dari hasil *literatur review* tersebut, dapat dikategorisasikan dalam tiga aspek yaitu aplikasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur (sarana-prasarana). Melalui ketiga aspek tersebut menjadi ulasan peneliti untuk menganalisis efektivitas penerapan *e-government* di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Mempawah yang difokuskan pada penggunaan *e-Filing* yakni aplikasi, Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur (sarana-prasarana). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas KP2KP Kabupaten Mempawah dalam penerapan *e-Filing* melalui tiga indikator, yaitu aplikasi, sumber daya manusia dan infrastruktur, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya yang pada gilirannya digunakan sebagai rekomendasi bagi KP2KP Kabupaten Mempawah yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penerapan *e-Filing* kedepannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan proses dan kondisi penerapan *e-government*, khususnya penggunaan e-Filing di KP2KP Mempawah yang penelitian ini dilakukan pada tahun 2023. Lokasi penelitian dipilih karena terdapat permasalahan efektivitas layanan E-Filing dalam pelaporan SPT Tahunan. Informan ditentukan melalui *purposive sampling*, terdiri atas Kepala KP2KP Mempawah, staf bagian pelayanan *e-Filing*, serta wajib pajak yang memiliki NPWP di Kabupaten Mempawah. Data penelitian dikumpulkan dari dua sumber utama. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan KP2KP dan wajib pajak yang menggunakan layanan e-Filing. Data sekunder diperoleh dari studi literatur artikel ilmiah, peraturan terkait perpajakan e-government, dan dokumen resmi dari kantor KP2KP di Kabupaten Mempawah.

Analisis data dilakukan menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan validitas temuan. Proses analisis terdiri dari tiga tahap: (1) reduksi data, yang melibatkan pemilihan, pengelompokan, dan penyederhanaan informasi yang relevan; (2) penyajian data dalam bentuk narasi tematik yang mengacu pada kategorisasi pembahasan dalam penelitian sebelumnya Machfiroh & Hayatie (2022), Rizki & Yuliani (2022), Sijabat (2020) dan Alwi et al. (2023), Akhmadi (2017) dan Aryansah & Rahmawati (2023), sehingga indikator penelitian ini mengenai aplikasi, sumber daya, infrastruktur (sarana-prasarana); dan yang terakhir (3) penarikan kesimpulan, yaitu interpretasi temuan untuk mengukur efektivitas implementasi e-Filing dan merumuskan rekomendasi untuk perbaikan layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menilai efektivitas penerapan *e-government* di KP2KP Mempawah, diperlukan

analisis terhadap komponen utama yang memengaruhi kinerja layanan digital. Temuan lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan *e-Filing* ditentukan oleh tiga aspek kunci: aplikasi, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai keberhasilan implementasi e-government di KP2KP Kabupaten Mempawah.

Aplikasi

Pengembangan aplikasi merupakan proses penetapan standar teknis, pemilihan bahasa pemrograman, penyusunan spesifikasi basis data, dan perancangan antarmuka pengguna. Upaya ini dilakukan untuk memodernisasi sistem, meningkatkan kualitas layanan, serta memastikan aplikasi semakin mudah digunakan. Dalam konteks pelayanan perpajakan, modernisasi aplikasi sangat penting terutama pada layanan elektronik seperti e-Registration, e-SPT, dan e-Filing, yang digunakan oleh KP2KP Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil temuan dalam penelitian ini bahwa KP2KP Kabupaten Mempawah tidak melakukan pengembangan aplikasi, melainkan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pusat, Direktorat Teknologi Telekomunikasi dan Informatika (TTKI). Pengembangan ini mencakup sistem layanan, tampilan fitur, program, dan sistem data, serta disesuaikan dengan kebutuhan Wajib Pajak agar lebih mudah diakses dan mendorong peralihan dari layanan manual ke elektronik. Penerapan e-Filing dinilai sudah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan signifikan bagi Wajib Pajak. Namun, DJP pusat tidak terlalu sering melakukan pembaruan agar dapat membandingkan efektivitas sebelum–sesudah pengembangan.

Pengembangan yang jarang dilakukan juga mencerminkan bahwa tidak semua aplikasi sebelumnya berhasil menarik minat masyarakat, sehingga beberapa sistem lama

akhirnya tidak lagi digunakan. Untuk mencegah kegagalan serupa, penyedia layanan perlu memiliki perencanaan pengembangan yang lebih matang dengan dampak terhadap produktivitas yang tidak membebani masyarakat (David et al., 2023). Temuan pelaksanaan e-government melalui <https://djponline.pajak.go.id> untuk menggunakan *e-Filing* masih menemui kendala seperti gangguan jaringan, error sistem, dan kurangnya sosialisasi dari DJP maupun KP2KP.

Selain itu, temuan juga didapatkan dari banyak masyarakat belum memahami prosedur layanan elektronik maupun penggunaan fitur aplikasi, sehingga pengguna yang kurang menguasai teknologi masih mengalami kesulitan, misalnya saat lupa kata sandi *e-Filing*. Mengatasi itu, wajib pajak memilih datang langsung ke kantor pajak. Temuan ini menguatkan penyebab kurangnya realisasi dari wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Mempawah (Gambar 1) dikarenakan penggunaan aplikasi dari wajib pajak yang masih rendah (Sijabat, 2020). Hal itu tidak terlepas dari persoalan aksesibilitas yang dapat mempengaruhi pengalaman wajib pajak dalam memanfaatkan *e-Filing* (Alfayn, 2022; Nawafleh, 2018). Olehnya itu, *usability* dalam aplikasi *e-Filing* yang terdiri atas lima komponen: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* (Aryansah & Rahmawati, 2023) mesti diperhatikan, terutama pada komponen *learnability* dan *memorability*. Kedua komponen ini berarti aplikasi memberi kemudahan mempelajari fungsi dan mengingat kembali cara penggunaannya seperti *e-Filing* oleh wajib pajak.

Olehnya itu, dibutuhkan pengembangan aplikasi yang lebih baik. Pelibatan wajib pajak dan operator pelaksana dapat dilakukan dalam perencanaan dan mengembangkan inisiatif pemerintah digital lebih baik menghasilkan tata kelola yang lebih terbuka dan kondusif bagi wajib pajak dan pegawai dalam

mengurangi beban kerja, tekanan, dan tanggung jawabnya (David et al., 2023; Restu et al., 2020). Pemerintah perlu untuk optimalisasi kanal akses yang telah disediakan di KP2KP Mempawah seperti fasilitas informasi, jaringan internet, serta akses melalui website KPP dan portal djponline.pajak.go.id untuk penggunaan *e-Filing*. Kanal tersebut perlu dipastikan benar-benar mudah digunakan, terjangkau, dan tidak membebani masyarakat, sambil tetap mempertimbangkan aspek produktivitas, tantangan implementasi, serta kesiapan digital pada layanan dan sistem internal.

Sumber Daya Manusia (SDM)

SDM yang berkualitas sangat penting untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan, khususnya dalam pengoperasian sistem *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Sebab keberhasilan implementasi teknologi ditentukan oleh kapasitas dan kesiapan aktor internal maupun eksternal, terutama sikap dan kompetensi dalam mengadopsi inovasi digital (David et al., 2023; Hardiyansyah et al., 2020). Melalui proses identifikasi yang dilakukan, KP2KP Kabupaten Mempawah memiliki 19 pegawai, terdiri dari 1 Kepala Kantor dan 18 pegawai pada Subbagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Ekstensifikasi, Seksi Penagihan Fungsional, Waskon I–IV, serta Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal. Latar belakang pendidikan pegawai meliputi lulusan STAN, S1, dan SMA. Pelatihan dan pengembangan kompetensi sangat dibutuhkan terutama bagi *Operator Console* (OC) yang harus memiliki minimal golongan IId serta Sertifikat *Operator Console*. Pelatihan yang mesti tersedia meliputi Bimbingan Teknis (Bimtek), Diklat Teknis Substantif (DTS), dan pelatihan OC, baik dari KP2KP maupun dari DJP pusat.

Namun dari temuan penelitian menunjukkan bahwa KP2KP Kabupaten Mempawah jarang melakukan pelatihan.

Bahkan ketika itu dilakukan, hanya pada terdapat aturan atau aplikasi baru, serta sangat bergantung pada kebijakan pusat. Ketidakrutinan ini membuat pegawai/operator tidak kekurangan pengetahuan baru, bertukar pikiran dan mengevaluasi bersama dalam pelayanan bagi wajib pajak baik dalam mengoperasikan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* menjadi kurang maksimal. Menurut Permen PAN & RB No. 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil bahwa peningkatan kompetensi merupakan aspek penting selain sebagai peningkatan kualitas juga dalam peningkatan jenjang karir dan Lembaga.

Sedangkan secara khusus Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER - 27/PJ/2016 Tentang Standar Pelayanan Di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak menetapkan empat standar pelayanan, salah satunya adalah SDM. Selain dari kualitas SDM, efektivitas implementasi *e-Filing* di KP2KP Kabupaten Mempawah juga dipengaruhi dari kuantitas SDM (Hardiyansyah et al., 2020). Hanya saja dari temuan yang didapatkan bahwa pengadaan SDM di KP2KP Mempawah juga tidak dilakukan secara rutin, karena alokasi pegawai ditentukan pusat dan sangat terbatas. Dalam satu tahun, pengadaan kadang hanya 1–3 orang, bahkan bisa kurang dari 10 pegawai secara nasional. Hal ini dipengaruhi keterbatasan lulusan sekolah kedinasan seperti STAN dan minimnya rekrutmen umum. Akibatnya, jumlah pegawai di KP2KP Mempawah sangat kurang jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terus meningkat.

Permasalahan kualitas dan kuantitas SDM ini, memberi dampak pada pada efektivitas KP2KP Kabupaten Mempawah dalam pelayanan *e-Filing*. Olehnya itu, perlunya penguatan kualitas dan kuantitas

SDM KP2KP Mempawah melalui pelatihan yang rutin, terstruktur, dan tidak hanya bergantung pada kebijakan pusat, khususnya bagi *Operator Console* yang memegang peran teknis penting dalam pengelolaan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Selain itu, diperlukan penambahan pegawai secara berkala agar beban kerja seimbang dengan jumlah Wajib Pajak yang terus meningkat, sehingga standar pelayanan sebagaimana diatur dalam regulasi DJP dan ketentuan ASN dapat terpenuhi secara optimal.

Infrastruktur

Infrastruktur atau sarana-prasarana dalam komunikasi dan teknologi informasi merupakan unsur utama dalam penerapan *e-Government*, termasuk layanan *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing* di KP2KP Kabupaten Mempawah. Secara umum, ketersediaan infrastruktur di kantor ini cukup memadai, terutama untuk mendukung *e-Filing*. Hanya saja hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KP2KP Kabupaten Mempawah terutama dalam pelayanan *e-Filing*. Fakta yang ditemukan di lapangan bahwa KP2KP Kabupaten Mempawah hanya memiliki lima unit komputer layanan, namun 2 unit di antaranya rusak dan tidak segera diperbaiki atau diganti. Selain komputer, sejumlah perangkat lain seperti printer dan mesin pencetak juga banyak yang sudah tidak optimal.

Kondisi ini tidak sebanding dengan beban layanan yang dari data hasil penelitian yang dilakukan yang terdapat 39.644 Wajib Pajak di Kabupaten Mempawah. Infrastruktur yang berusia tua menyebabkan komputer sering lambat, sulit membaca data, dan tidak mendukung kapasitas sistem yang terus berkembang. Selain sarana fisik, infrastruktur jaringan juga bermasalah. Koneksi internet sering mengalami gangguan, menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Filing*. Sistem aplikasi juga kerap mengalami *error*. KP2KP telah mengantisipasi

dengan menggunakan modem personal, namun hal ini tetap tidak mampu mengatasi tingginya jumlah pengguna layanan.

Gangguan jaringan diperparah oleh kurangnya perawatan dan pengelolaan pada infrastruktur nasional yang digunakan secara luas oleh banyak kantor pajak. Keterbatasan infrastruktur ini menghambat kelancaran pelayanan elektronik. Idealnya, perangkat komputer layanan harus berusia 1–2 tahun agar tetap prima, disertai spesifikasi yang sesuai kebutuhan lapangan. KP2KP juga seharusnya menambah jumlah perangkat komputer sesuai kebutuhan dan menyediakan komputer khusus yang terhubung internet untuk fasilitas percontohan *e-Filing* bagi wajib pajak.

Secara keseluruhan, meskipun sebagian infrastruktur masih dapat digunakan, kondisi sarana prasarana dan jaringan yang ada belum memadai. Kerusakan perangkat, kurangnya perawatan jaringan, dan tidak adanya pembaruan perangkat secara rutin membuat pelaksanaan *e-Government* di KP2KP Mempawah sering terhambat dan pelayanan kepada wajib pajak menjadi tidak maksimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* melalui layanan *e-Filing* di KP2KP Mempawah belum efektif. Hal itu terjadi karena lemahnya aksesibilitas aplikasi *e-Filing* serta terbatasnya literasi digital masyarakat. Kondisi ini diperburuk oleh keterbatasan SDM yang melayani jumlah wajib pajak terus meningkat serta infrastruktur yang belum memadai. Sehingga dalam analisis penerapan *e-government* melalui layanan *e-Filing* di KP2KP Kabupaten Mempawah masih memerlukan penguatan yang menyeluruh, baik dari sisi kapasitas internal maupun adaptasi pengguna layanan.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini merekomendasikan diperlukan penyempurnaan aplikasi oleh DJP Pusat yang lebih mudah dipahami oleh wajib pajak,

penambahan pegawai dan peningkatan pelatihan SDM secara berkala, peremajaan sarana-prasarana layanan seperti komputer, printer, dan jaringan internet, serta optimalisasi sosialisasi dan pendampingan penggunaan *e-Filing* termasuk melibatkan pemerintah kecamatan/desa dan membentuk kelompok masyarakat sadar pajak. Diharapkan, layanan perpajakan digital lebih efektif, mudah diakses, dan mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

REFERENSI

- Akhmadi, M. H. (2017). Determinan Keberhasilan E-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia (JPI)*, 1(1), 44–51. <https://doi.org/10.31092/JPI.V1I1.164>
- Alfayn, M. A. N. (2022). From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/JPW.V4I2.14873>
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023). Efektivitas Penggunaan E-Filling dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Selong Tahun 2011-2020. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 4(1), 35–50. <https://doi.org/10.29303/JAP.V4I1.54>
- Aryansah, J. E., & Rahmawati, A. (2023). Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Electronic Tax (E-Tax) di Kota Palembang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 116–126. <https://doi.org/10.20961/SP.V18I1.72633>
- Chen, Y. C., & Gant, J. (2001). Transforming local e-government services: the use of application service providers. *Government Information Quarterly*, 18(4), 343–355.

[https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00090-9](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00090-9)

<https://doi.org/10.35145/BILANCIA.V6I3.2008>

- David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review. *Sustainability* 2023, Vol. 15, Page 9645, 15(12), 9645. <https://doi.org/10.3390/SU15129645>
- Hardiyansyah, Zaitun, A., Firmansyah, A., Indralaya, K., & Nidyawati. (2020). Optimizing The Performance of Civil Servants: A Case Study at The Tax Counseling and Consulting Service Office (KP2KP). *MBIA*, 19(3), 273–282. <https://doi.org/10.33557/MBIA.V19I3.1168>
- Haryaningsih, S., & Juniwati, J. (2021). Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Pontianak Kalimantan Barat Dengan Pemahaman Menuju Era Ekonomi Digital. *Reformasi Administrasi*, 8(1), 32–41. <https://doi.org/10.31334/REFORMAS.I.V8I1.1435>
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., & Mahmud, M. (2011). E-government application: an integrated model on G2C adoption of online tax. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 225–248. <https://doi.org/10.1108/17506161111155388>
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Machfiroh, I. S., & Hayatie, M. N. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(3), 225–231.
- Mustika, I. G., Nurfauziah, T., & Yunita, K. (2023). Determinan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 12(2), 148–161. <https://doi.org/10.26418/JAAKFE.V12I2.66836>
- Nawafleh, S. (2018). The Role of Mobile Applications in Jordanian Public-Sector e-Government Services: Empirical Study in Jordanian Income and Sales Tax Department. *Journal of Information & Knowledge Management*, 17(1). <https://doi.org/10.1142/S021964921850003X>
- Nisha, N., Iqbal, M., Rifat, A., & Idrish, S. (2016). Adoption of e-Government Services: Exploring the Case of Electronic Tax Filing. *International Journal of E-Services and Mobile Applications (IJESMA)*, 8(3), 53–70. <https://doi.org/10.4018/IJESMA.2016070104>
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2019 (2019). <https://jdih.kemenkeu.go.id/api/download/fulltext/2019/PER-03.PJ.2019.pdf>
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER26/PJ/2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-18/PJ/2017 Tentang Tata Cara Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan Hak A..., 4 Direktorat Jenderal Pajak (2018). <https://news.ddtc.co.id/tinggal-2-bulan-begini-langkah-djp-optimalkan->
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-06/PJ/2014 (2014). <https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/PER%20-%2006.PJ.2014.pdf>

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER - 27/PJ/2016 Tentang Standar Pelayanan Di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak (2016).
<https://datacenter.ortax.org/ortax/aturan/show/16202>
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (2020).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/155822/pmk-no-184pmk012020>
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (2020).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/134462/pp-no-17-tahun-2020>
- Permen PAN & RB No. 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (2017).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132633/permen-pan-rb-no-38-tahun-2017>
- PMK No. 9/PMK.03/2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Tentang Surat Pemberitahuan (Spt) (2018).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/111956/pmk-no-9pmk032018>
- PMK No. 39/PMK.03/2018 Tentang Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak (2018).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/112141/pmk-no-39pmk032018>
- PMK No. 132/PMK.01/2006 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (2006).
<https://jdih.kemenkeu.go.id/dok/132-pmk-01-2006>
- Rahmi, N., Arimbhi, P., & Hidayat, V. S. (2023). Analisis Manajemen Strategi Kebijakan Pembaharuan Core Tax Administration System (CTAS) dalam Upaya Penguatan Reformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 179–191.
<https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3480>
- Restu, N., Salam, A., & Ali, S. (2020). Determining Factors of Cloud Computing Adoption: A Study of Indonesian Local Government Employees. *Journal of Accounting and Investment*, 21(2), 312–333.
<https://doi.org/10.18196/JAI.2102151>
- Rizki, G. M., & Yuliani, F. (2022). Implementation of The E-Filing Program In Improving Taxpayer Compliance at KPP Pratama Pekanbaru Tampan. *Jurnal Magister Administrasi Publik (JMAP)*, 2(1), 174–185.
<https://doi.org/10.31629/JMAP.V2I1.4320>
- Sijabat, R. (2020). Analysis of e-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3), 179–197.
<https://doi.org/10.22146/JSP.52770>
- Wafikhoh, I. S. (2022). Pengecualian Objek Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan Atas Dividen. *Jurist-Diction*, 5(2), 537–550.
<https://doi.org/10.20473/JD.V5I2.34893>