

SKRIPSI

**INOVASI SPT MELALUI APLIKASI E-FILLING  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
KABUPATEN MAROS**



Oleh:

**ANDIKA WAHYUDI**

Nomor Induk Mahasiswa: 10561 1126717

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2023**

SKRIPSI

**INOVASI SPT MELALUI APLIKASI E-FILLING  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
KABUPATEN MAROS**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ANDIKA WAHYUDI

Nomor Induk Mahasiswa : 1056 111267 17

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

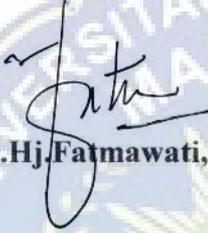
## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

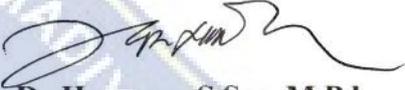
Judul Penelitian : Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor  
Pajak Pratama Kabupaten Maros  
Nama Mahasiswa : Andika Wahyudi  
Nomor Induk Mahasiwa : 10561 11271 17  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing I

  
**Dr. Hj. Fatmawati, M.Si**

  
**Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd**

Mengetahui:

Dekan

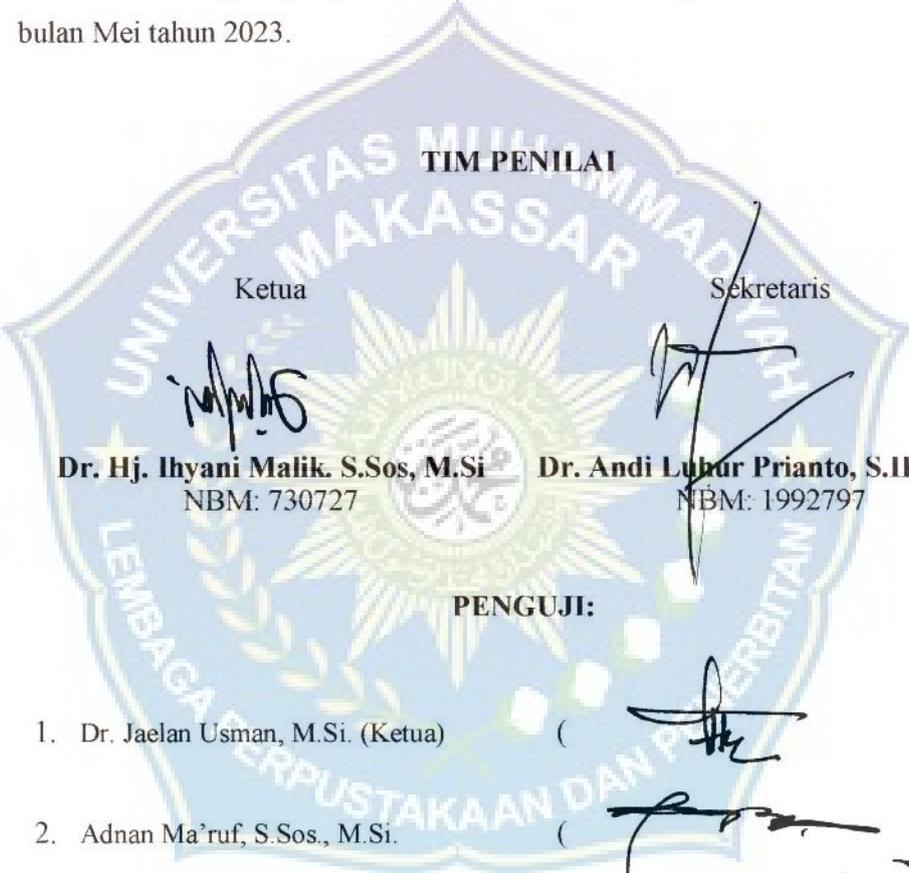
Ketua Program Studi

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**  
NBM: 730727

  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM: 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0143/FSP/A.4-II/V/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 27 bulan Mei tahun 2023.

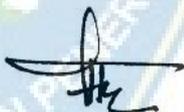


**TIM PENILAI**

Ketua Sekretaris

**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si** **Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**  
NBM: 730727 NBM: 1992797

**PENGUJI:**

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si. (Ketua) (  )
2. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si. (  )
3. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd. (  )
4. Syukri, S.Sos., M.Si. (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

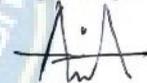
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Andika Wahyudi  
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11271 17  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Andika Wahyudi

## ABSTRAK

**Andika Wahyudi (2022). Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros. Dibawah bimbingan Fatmawati dan Haerana.**

Fokus penelitian ini mengenai bagaimana Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan indikator Inovasi menurut (Rogers, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya Inovasi SPT dalam pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros sudah dianggap optimal jika ditinjau dari aspek keuntungan relatif, keserasian dengan kebutuhan pelayanan, dan manfaat yang dirasakan. Namun jika ditinjau dari aspek complexity dapat dikatakan masih perlu untuk ditingkatkan karena masalah akses jaringan dan inovasi tersebut perlu diuji coba ke segala masyarakat untuk mengevaluasi lebih dini akan inovasi SPT yang diberlakukan. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk pengembangan penerapan sistem aplikasi E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros kedepannya, yaitu agar lebih mengintensifkan upaya sosialisasi terhadap penggunaan e-filling dimasyarakat, lebih meningkatkan kinerja server agar tidak lagi menemukan kendala, agar e-filling dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat wajib pajak.

**Kata Kunci** : Inovasi; Pelayanan Pajak, Sistem Elektronik

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis memanjatkan puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT, yang telah menganugrahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros”.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dari penyusunan skripsi ini berkat bimbingan, bantuan, dan saran-saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih Kepada Kedua Orang tua yang senantiasa memotivasi dan mendo'akan penulis. Dan yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Semoga ibunda sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
2. Ibu Dr.Hj.Fatmawati, M.Si selaku pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga Ibu sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.
3. Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd selaku pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Semoga ibu sehat dan selalu diberikan rezeki yang berlimpah.

4. Bapak Dr.Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Seluruh Staff Kantor Pajak Pratama Maros yang senantiasa meluangkan waktunya untuk peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
7. Rekan-rekan tercinta Taufik, Ipul, Alim, Idrus, Sahar, Dilla, Sarif, om Sahril jok, Pak Andi Aril, Kak Yaya, Siska, Kak Wandu, Kak Kia, Pak Hartono Rahman dan Keluarga.yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Semoga skripsi yang peneliti susun ini dapat bermanfaat bagi penulis, mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara lainnya, dan bagi siapa saja yang membaca. Mohon maaf jika ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi dan penulis mengharapkan adanya kritik, masukan, dan saran terhadap skripsi ini.

Makassar, 22 Agustus 2022



Andika Wahyudi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teoritis.....	13
C. Kerangka Pikir .....	33
D. Fokus Penelitian .....	34
E. Deskripsi Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Waktu dan Lokasi .....	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	36
C. Informan Penelitian .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	39

F. Teknik Pengabsahan Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Hasil Penelitian .....	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel. 3.1. Informan Peneltian.....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KKP Pratama Maros.....	47
Gambar 4.2. Perbandingan Total Pelaporan SPT Tahunan.....	72



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Izzati & Pertiwi (2019), Revolusi Industri 4.0 akan membawa perubahan perilaku manusia juga. Misalnya, cara orang menghadapi dan bekerja akan bergeser sepenuhnya dari manual ke digital, sehingga menghasilkan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan tuntutan bahwa penyelenggara layanan publik harus mengelola sistem informasi elektronik dan non elektronik, seperti profil administrator, profil pelaksana, standar pelayanan, pengumuman layanan, penanganan pengaduan, dan evaluasi kinerja, agar pelayanan dapat diberikan dengan cepat, secara mudah, dan transparan, sebagaimana tertuang dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Oleh karena itu, birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, tanggap, dan adaptif, seperti disampaikan Robi C.K. dalam Wardani (2019). Selain itu, birokrasi publik harus mampu membangun kualitas manusia dengan meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Untuk mengakui administrasi publik yang berkualitas tinggi, pengembangan bantuan publik diperlukan.

UU No. Menurut Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, segala bentuk reformasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah merupakan inovasi pemerintah daerah.

Pemutakhiran tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk peran pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan, pelayanan publik, dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Adanya peraturan perundang-undangan ini maka setiap instansi harus melakukan inovasi pelayanan public. Kajian inovasi pelayanan publik ini menjadi kajian yang terus dilakukan oleh para akademisi.

Karakteristik inovasi pelayanan publik menurut Widodo dalam Ramdani (2018) bahwa inovasi memiliki karakteristik, antara lain kemampuan untuk memberikan solusi terhadap masalah, keberlanjutan, dan apakah suatu inisiatif perubahan memiliki dampak atau manfaat yang positif. Begitu pula dengan salah satu lembaga yang mengurus perpajakan perlu melakukan inovasi yang merupakan bagian terpenting dalam perekonomian. Salah satu pemasukan bagi negara adalah pajak dan menjadi tulang punggung penerimaan negara serta digunakan untuk membiayai penyelenggaraan negara. Kegiatan negara yang pada dasarnya berkaitan dengan kepentingan masyarakat sulit dicapai tanpa adanya pajak. Mengingat fungsi yang dimainkan oleh pajak, otoritas pajak dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu melakukan pembaharuan.

Sebuah ide baru memiliki tujuan; 1) datang dengan sesuatu yang baru yang belum ada sebelumnya; 2) datang dengan sesuatu yang baru dari apa yang sudah ada. 3) membuat perubahan pada sesuatu yang sudah ada. Saat ini hal-hal yang sederhana sudah berkembang menjadi canggih, salah satu bentuk administrasi biaya online adalah E-Filling. Layanan *e-Government* yang dikenal dengan sistem pajak online atau sistem pembayaran pajak online memudahkan

warga negara untuk memenuhi kewajibannya sebagai warga negara dengan membayar pajaknya. Penyempurnaan kerangka e-government merupakan upaya pemerintah Indonesia dalam menawarkan jenis bantuan publik dan menghadirkan pegawai negeri untuk pengakuan administrasi yang baik. Perkembangan baru tersebut merupakan kerangka lain dalam pemungutan pajak (E-Recording) yang dapat meningkatkan produktivitas dan kecukupan fungsional. Menurut Solong & Muliadi (2020), inovasi tidak akan mampu berkembang dalam kondisi steady-state seperti sekarang atau dulu. Menurut Rogers (Solong & Muliadi, 2020), penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik dengan menggunakan lima indikator inovasi yaitu: 1) Manfaat Relatif, (2) Kesamaan, (3) Kerumitan (Intricacy), (4) Triabilitas (Probability of Endeavoring) , (5) Perceptibility (Kesederhanaan Persepsi).

E-Filing atau penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik secara real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.tax.go.id](http://www.tax.go.id)) merupakan salah satu bentuk filing. SPT novel kini menjadi penyedia layanan aplikasi (ASP) dalam bentuk formulir elektronik yang dialihkan atau diserahkan ke direktorat jenderal pajak melalui penyedia layanan aplikasi. Pengembangan e-system hanyalah salah satu komponen dari reformasi perpajakan. Keunggulan sistem aplikasi E-Filing adalah memudahkan penyediaan sarana pelaporan SPT secara elektronik (melalui internet), sehingga memungkinkan anggota setiap masyarakat untuk menyelesaikan SPT dari tempat kerja atau rumah.

Yang dimaksud dengan “e-filing” mengacu pada dasar hukum UU 16 Tahun 2009 yang mengikutsertakan wajib pajak dalam proses penyampaian SPT. Itu juga dapat dilakukan secara manual, melalui surat, atau dengan cara lain. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. KEP-88/PJ/2004, tanggal 14 Mei 2004 (BN No. ), e-filing sangat diperlukan karena mempermudah proses pendataan SPT. 7069 hal. 4B) yang menyatakan bahwa akomodasi formulir Penilaian dilakukan secara elektronik. Surat pemberitahuan elektronik (e-SPT) disampaikan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi, yang kemudian ditunjuk langsung oleh Direktur Jenderal Pajak, sesuai keputusan Direktur Jenderal Pajak. Dirjen Pajak telah menerbitkan Peraturan No. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Secara Elektronik, Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) Tahun 2005 menerbitkan KEP-05/PJ/2005 pada tanggal 12 Januari. - Pengisian diatur dengan juklak Kepala Jendral Tugas no. Tata cara menerima dan memproses surat pemberitahuan tahunan dijelaskan dalam PER-26/PJ/2012.

Kemudian Pedoman Kepala Jenderal Tugas nomor PER - 02/PJ/2019 bagian IV Tata cara penyampaian SPT pasal 6 untuk penampungan SPT oleh warga negara sebagaimana disinggung dalam pasal 3 ayat harus dimungkinkan melalui E-Filling. Pengembangan angsuran penilaian dengan memanfaatkan E-Filling ini memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini, khususnya di bidang perangkat keras, untuk memperoleh kenyamanan dalam melakukan tugas perekaman. Wajib pajak mungkin merasa lebih mudah untuk melaporkan pajak mereka jika ada sistem pengarsipan elektronik. Diharapkan negara mendapatkan

manfaat dari inovasi perpajakan ini. Kemajuan e-filing ini dikenang pada 99 pengembangan utama bantuan publik pada Rivalitas Pembangunan Pendampingan Publik (KIPP) 2019 yang diselenggarakan oleh Pelayanan Perubahan Manajerial dan Perubahan Administrasi (PANRB).

Bola Sima adalah satu lagi nama Kantor Administrasi Pengeluaran (KPP) Pratama Maros. Dalam bahasa Bugis Makassar, kata "bola" berarti "rumah" dan "sima" berarti "pajak". Suku Bugis dan beberapa suku Makassar memang mendominasi wilayah yang dilayani oleh KPP Pratama Maros, Kabupaten Maros, dan Kabupaten Pangkep. Organisasi KPP Pratama Maros sendiri merupakan komponen dari Ditjen Pajak.

Sistem e-filing juga telah dilakukan oleh Kantor Administrasi Penilaian Penting (KPP) di Peraturan Maros. Administrasi e-filing diharapkan dapat membantu meringankan biaya dan mempersingkat waktu yang digunakan warga untuk merencanakan, berinteraksi dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) ke Balai Penilai secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, akan membantu Kantor Pajak dalam mempercepat penerimaan laporan surat pemberitahuan (SPT) dan memperlancar proses administrasi, pendataan, akurasi data, serta pendistribusian dan pengarsipan laporan surat pemberitahuan. Pelaporan SPT Tahunan wajib disampaikan secara elektronik sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2015 tentang kewajiban penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Badan TNI/Polri. Kerangka detailing tugas

elektronik (e-filing) di Kantor Penilai Maros Pratama dimulai pada tahun 2015.

Sistem perpajakan Indonesia sebenarnya telah mengalami kemajuan sejak sistem E-Filing yang inovatif diterapkan. Otoritas pajak tampaknya memahami pentingnya teknologi informasi di dunia saat ini. Pemanfaatan E-Documenting di Indonesia sendiri bergantung pada pilihan Ditjen Tugas Nomor Kep-88/PJ//2004. Tentu saja, sistem otomasi akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak dengan menghemat kertas dan mempermudah wajib pajak untuk menyampaikan SPT. Namun implementasi inovasi ini tidak berjalan sesuai rencana. Hanya sebagian kecil Wajib Pajak yang menggunakan e-Filing karena kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan dan kerahasiaan data SPT yang dilaporkan (Wulandari, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pembayar pajak, pengguna sistem, belum puas dengan implementasinya. Penerapan e-filing sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Banyak penelitian tentang E-Filing sebagai teknologi didasarkan pada teori penerimaan teknologi.

Mengingat efek samping dari persepsi awal yang dibuat oleh para ilmuwan sehubungan dengan pelaksanaan e-Filing di kantor Administrasi Tugas Penting di Maros Rule, masalah dianggap telah diselesaikan. Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros mengungkapkan ada persoalan. Tidak semua wajib pajak saat ini menggunakan e-filing karena menganggap bahwa menggunakan sistem perangkat atau PC untuk melaporkan SPT masih membingungkan dan sulit. Selain itu, masih banyak wajib pajak warga yang enggan menggunakan e-Filing dalam pelaporan pajaknya dan lebih memilih

cara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros. Masyarakat yang tingkat pengetahuannya tentang penggunaan e-Filling masih kurang Menurut penelitian Alfian (2020), kurangnya pemahaman warga terhadap sistem online menjadi alasan mengapa e-filling masih lama melaporkan SPT-nya. Namun, dengan mensyaratkan penggunaan sistem online yang berkelanjutan, sistem berbasis online telah diterapkan dengan baik dan menunjukkan konsistensi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang mendalam untuk kepentingan baik yang dilayani maupun yang dilayani.

Dari uraian singkat di atas, telah dijelaskan secara terperinci tentang permasalahan yang terjadi mengenai pelaksanaan e-filling. Dengan menggunakan Indikator dan dianalisis dengan merujuk pada lima indikator inovasi menurut Rogers dalam (Solong & Muliadi 2020), yaitu) 1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, 2) Compatibility atau Kesesuaian.3) Complexity atau kerumitan. 4) Triability atau kemungkinan dicoba. 5) Observability atau kemudahan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk Mengetahui Bagaimana Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

#### **1. Manfaat teoritis**

Diharapkan melalui penelitian ini, dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan khususnya yang mendalami penelitian mengenai analisis inovasi e-filling di Kantor Pelayanan Pajak.

#### **2. Manfaat praktis**

##### **a. Pemerintah**

Penelitian ini bermanfaat bagi aparatur pemerintahan dan sebagai bahan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai analisis inovasi e-filling di kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros dalam mengaplikasikan dan meningkatkan agar masyarakat bisa taat pajal dan berdampak pada peningkatan daerah.

##### **b. Masyarakat**

Masyarakat harus mampu memahami bahwa masyarakat harus berperan penting. Mendukung pemerintah dengan berpartisipasi dalam setiap kebijakan yang dikeluarkan, membantu mempromosikan kebijakan yang

ada, saran dan kritik sangat diperlukan untuk memperbaiki analisis inovasi e-filing di kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan agar digunakan sebagai referensi dasar dan bahan acuan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu.

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	Asriyanti et al., (2020)	“Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon”	Hasil dari penelitian tersebut adalah masih adanya kekurangan jumlah tenaga kerja di Kantor Administrasi Tugas Pokok Cilegon selama masa perincian SPT Tahunan, dengan demikian KPP mendapat bantuan dari mahasiswa/mahasiswa yang difasilitasi langsung oleh Kanwil DJP Banten. Pelaksanaan sosialisasi yang kurang gencar oleh Kantor Administrasi Penilaian Penting Cilegon, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang hampir tidak mengenal framework berbasis web ini. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara Ditjen Pajak Pusat dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon dalam menerapkan sistem online, salah satunya e-filling. Terkait faktor pendukung dan penghambat pengisian layanan publik secara elektronik, Sosialisasi yang dilakukan dan pemutakhiran yang dilakukan KPP yang berpotensi

			mendongkrak produktivitas pegawai menjadi faktor pendukung. Pada periode pelaporan SPT Tahunan terjadi kekurangan SDM, aplikasi e-filling down, dan masyarakat belum mengetahui cara menggunakan sistem online.
2.	Alfian (2020)	“Penerapan Sistem E-Filling Dalam Manajemen Pelayanan Surat Pemberitahuan (Spt) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros”	Berdasarkan temuan kajian, ketidaktahuan warga terhadap sistem online menyebabkan e-filling melaporkan SPT-nya sangat lambat. Namun, dengan mensyaratkan penggunaan sistem online yang berkelanjutan, sistem berbasis online telah diterapkan dengan baik dan menunjukkan konsistensi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang mendalam untuk kepentingan baik yang dilayani maupun yang dilayani.
3.	Annisa (2021)	“Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filing di Kota Padang”	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah e-filing berbeda secara signifikan. Dari 100 sampel yang diuji, hipotesis yang diuji dengan bantuan SPSS dan uji t berpasangan menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya dalam hal pelaporan SPT sebelum dan sesudah SPT. pelaksanaan e-filing. Uji-t berpasangan menunjukkan hal ini dengan nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,000, yang kurang dari 0,05. Selain itu, nilai rata-rata kepatuhan wajib pajak orang pribadi setelah penerapan e-filing sebesar 41,86 lebih besar dari nilai rata-rata sebelum penerapan e-filing sebesar 29,31 dengan selisih rata-rata 12,55.

5.	Clara (2021)	“Analisis Perbedaan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Spt Tahunan Sebelum Dan Sesudah E-Filing Di Kpp Pratama Bekasi Selatan”	<p>Dalam memimpin pemeriksaan ini, pencipta memimpin penelitian lapangan dengan mengunjungi objek eksplorasi secara langsung. Adapun hasil yang diperoleh adalah: (1) Setelah penerapan e-filing, rata-rata tingkat kepatuhan meningkat sebesar 4,74 persen, rata-rata jumlah keterlambatan pengajuan menurun sebesar 15,16 persen, rata-rata jumlah keterlambatan pengajuan meningkat sebesar 10,41 persen, dan e-filing menghasilkan lebih banyak penerimaan SPT Tahunan dibandingkan dengan pengajuan secara manual. 2) Data WP dapat langsung dimasukkan ke dalam database sehingga menghemat waktu bagi KPP Pratama Bekasi Selatan. Untuk WP sederhana, dapat dilakukan kapan saja, tidak mengganggu waktu kerja, tidak perlu antri, dan bukti struk elektronik dapat tersimpan dengan baik. Sulit bagi wajib pajak, khususnya wajib pajak yang belum memahami cara penggunaan e-filing, untuk mengakses e-filing, dan pelaporan SPT membutuhkan waktu yang lama. Hal inilah yang menjadi kendala yang harus diatasi oleh KPP Pratama Bekasi Selatan.) 3) Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak, seperti melakukan sosialisasi, bekerjasama dengan PEMDA, mengembangkan kearsipan elektronik, dan menginstruksikan wajib pajak dalam penggunaannya. Kesimpulannya, penggunaan e-filing untuk melaporkan SPT Tahunan sangat berhasil, terbukti dengan lebih banyaknya penerimaan SPT Tahunan yang dihasilkan dengan e-filing dibandingkan dengan yang</p>
----	-----------------	---	---

			dilakukan secara manual.
--	--	--	--------------------------

Berikut ini akan menjelaskan perbedaan dan persamaan eksplorasi masa lalu yang digunakan pencipta sebagai bahan acuan dalam mengarahkan kajian nantinya, khususnya:

Terdapat perbedaan antara ketiga penelitian terdahulu yang telah diuraikan dengan penelitian yang akan penulis lakukan dengan judul Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros. Pusat eksplorasi dalam penelitian ini dibedah mengenai lima tanda kemajuan menurut Rogers dalam (Solong dan Muliadi, 2020), yaitu: (1) Relative Advantage; 2) Kompatibilitas; 3) Kompleksitas; 4) Triabilitas (kemungkinan Mencoba); dan 5) Observability (Kemudahan Pengamatan). Sedangkan situasi dalam peninjauan ini adalah bahwa pelaksanaan E-Recording berdampak positif dan dapat meningkatkan konsistensi masyarakat.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Konsep Administrasi Publik**

Perubahan signifikan telah terjadi dalam kemajuan ilmiah, khususnya dalam ilmu sosial. Dimana saat ini sosiologi telah memberikan kontribusi yang sangat besar dalam upaya mengatasi permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat yang sedang mengalami gangguan. Dalam organisasi dimana faktor sumber daya menjadi penentu keberhasilan suatu lembaga publik untuk bertahan bahkan maju dalam menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat, administrasi publik telah memberikan kontribusi dalam peningkatan budaya (Wardani, 2019).

Keban dalam Wardani (2019) menyatakan bahwa administrasi publik berperan penting dalam memberdayakan individu dan memupuk demokrasi. Dengan berkembangnya ilmu administrasi publik, para ahli mempelajari berbagai disiplin ilmu administrasi publik, termasuk pelayanan publik..

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Menggunakan UU No. Menurut Pasal 25 Tahun 2009, “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” adalah apa yang dimaksud dengan "pelayanan publik".

Ketika kita berbicara tentang penyedia layanan, tentu kita berbicara tentang pemerintah dan orang-orang yang menggunakan layanan tersebut, yaitu publik dalam artian warga negara atau penduduk. Dalam pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat, mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan, memberikan izin kepada masyarakat, membina dan membimbing masyarakat, mengawasi dan mengatur masyarakat, serta melindungi masyarakat. Bantuan umum yang besar merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan oleh suatu organisasi yang dapat memberikan pemenuhan

terhadap daerah setempat (Adawiyah, 2018). Menurut Jemes dan Mona dalam Diana dan Aulina (2020) mereka mencirikan gagasan bantuan publik dengan terlebih dahulu memahami tentang bantuan, itu tidak material dan tidak kokoh untuk administrasi yang mana.

Anggara (2018) mendefinisikan pelayanan publik sebagai “segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh negara untuk memelihara atau meningkatkan kualitas hidup orang banyak”. mencapai keseimbangan antara kewajiban negara untuk memberikan hak memungut pajak dan retribusi kepada pegawai negeri dan peran negara; dan, di sisi lain, menjaga keseimbangan antara kepentingan berbagai kelompok sosial..

b. Fungsi Pelayanan Publik

Salah satu contoh peran ganda aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi negara adalah pelayanan publik birokrasi publik. Pegawai negeri merupakan bagian mendasar dari lembaga negara; mereka tidak dimaksudkan untuk melayani diri mereka sendiri melainkan masyarakat. Oleh karena itu administrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan administrasi publik yang hebat dan ahli. Pelayanan publik birokrasi merupakan gambaran peran aparatur baik sebagai pelayan negara maupun masyarakat. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional, serta keberadaannya dalam pelayanan masyarakat tidak bersifat mementingkan diri sendiri (Muharam, 2019).

Oleh karena itu, birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, tanggap, dan adaptif, seperti disampaikan Robi C.K. dalam Wardani (2019). Selain itu, birokrasi publik harus mampu membangun kualitas manusia dengan meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara efektif dan aktif menentukan masa depannya sendiri..

### c. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lenvinne dalam Atthahara (2018), terdapat tiga dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

- 1) Daya tanggap, juga dikenal sebagai daya tanggap, adalah ukuran seberapa baik penyedia menanggapi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 2) Tanggung jawab merupakan ukuran seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik berjalan dengan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan.
- 3) Pertanggungjawaban atau tanggung jawab adalah tindakan yang menunjukkan seberapa besar derajat kesamaan antara angkutan administrasi dan perkiraan luar yang ada secara lokal dan dimiliki oleh rekanan, misalnya nilai dan standar yang tumbuh di mata masyarakat.

Dalam Suryana et al., Sinambela menyatakan bahwa (2021) masyarakat pada umumnya menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, padahal tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan asumsi mengingat justru pemerintahan terbuka yang terjadi selama ini masih belum ada. digambarkan dengan kusut, lambat, mahal, dan melelahkan.

#### d. Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithmal et al. dalam Yanuar (2019), setidaknya terdapat sembilan (sembilan) dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan publik.

- 1) Akses kualitas yang tak tergoyahkan
- 2) Responsif
- 3) Pengetahuan
- 4) Rasa Hormat
- 5) Komunikasi
- 6) Kredibilitas
- 7) Keselamatan
- 8) memahami pemahaman warga negara

Dalam Mirnasari (2013), Fitzsimmons berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik:

- 1) Pemberian pelayanan yang tepat dan benar merupakan tanda keandalan.\
- 2) berwujud, yang ditandai dengan pasokan sumber daya yang memadai;
- 3) Ketersediaan, yang dicontohkan dengan kebutuhan untuk merespon dengan cepat kebutuhan pelanggan;
- 4) Assurance, ditandai dengan tingkat kepedulian terhadap moral dan etika dalam pemberian pelayanan,
- 5) Kesiapan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan tanda empati.

#### e. Standar Bantuan Publik

Untuk memiliki pilihan untuk menawarkan dukungan yang dapat diterima untuk mendukung klien, koperasi spesialis harus setuju dengan standar bantuan yang menyertainya (Pengumuman MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

- 1) Keterbukaan, aksesibilitas, dan komunikasi yang memadai dan mudah dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.
- 2) Tanggung jawab, dapat direpresentasikan sesuai dengan pengaturan peraturan.
- 3) Bersyarat, didasarkan pada keadaan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, memberdayakan kerjasama daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan dan asumsi daerah.
- 5) Hak yang setara, tidak bias dalam kerangka berpikir tidak menindas kebangsaan, ras, agama, kelas, orientasi, dan status moneter.
- 6) Keharmonisan antara hak istimewa dan komitmen pemasok dan penerima manfaat administrasi publik harus memenuhi kebebasan dan komitmen masing-masing pihak.

### 3. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Dalam pengaturan tertentu, pada tingkat pemerintahan daerah, secara

normatif dalam UU No. Menurut Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, segala bentuk reformasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah merupakan inovasi pemerintah daerah. Tujuan reformasi ini adalah agar tata kelola pemerintahan daerah berjalan lebih baik. Termasuk peran pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah, pembangunan, dan pelayanan publik.

Ide inovasi, seperti yang didefinisikan oleh Abdullah dalam Pauzi et al., (2021) dalam konteks administrasi publik merupakan isu yang signifikan mengingat pesatnya perkembangan paradigma manajemen publik baru (NPM). dimana persaingan (*competitiveness*) merupakan salah satu prinsip panduan paradigma NPM. Di era persaingan seperti sekarang ini, organisasi publik hanya akan dapat berkembang jika mereka dapat menghasilkan strategi baru dan lebih efisien untuk menyelesaikan masalah publik yang semakin kompleks melalui inovasi. Seperti pengetahuan umum, inovasi harus menjadi pusat dari setiap aktivitas sektor publik.

Menurut Norris dalam Andhika (2018), inovasi pelayanan publik menekankan model tata kelola baru, kolaboratif, atau eksperimental, yang membantu meningkatkan akuntabilitas model tata kelola yang efektif. Amabile and co dalam Mirnasari (2013) mencirikan pembangunan yang berhubungan dengan imajinasi, kemajuan dalam administrasi terbuka memiliki ciri khas, yaitu sifatnya yang immaterial karena administrasi dan pembangunan hirarkis tidak semata-mata didasarkan pada hal-hal yang tidak boleh terlihat tetapi pada perubahan. dalam hubungan antara para pelaku,



bekerja dengan kesadaran dan tujuan.

b. Jenis-Jenis Inovasi

Dalam Yanuar 2019 (Susanto), inovasi didefinisikan sebagai penerapan konsep baru untuk menciptakan barang, proses, layanan, dan produk baru. Namun, tidak terbatas pada membangun dan memperbarui. Menurut Muluk dalam Yanuar (2019), setidaknya ada lima (lima) jenis inovasi dalam organisasi sektor publik:

- 1) Pengembangan item, pengembangan ini berangkat dari penyesuaian rencana dan hasil suatu bantuan yang memisahkannya dari item bantuan masa lalu atau past.
- 2) Pengembangan Interaksi, Pengembangan ini mengacu pada pembentukan kembali kualitas tanpa henti dan perpaduan antara perubahan, teknik, strategi, dan asosiasi yang dibutuhkan oleh asosiasi untuk meningkat.
- 3) Inovasi dalam metode layanan adalah perubahan baru dalam cara pelanggan berinteraksi dengan produk atau layanan atau pendekatan baru untuk menyediakan atau mengirimkannya.
- 4) Strategi atau kebijakan baru Inovasi ini tidak hanya membahas aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru, tetapi juga realitas aktual yang muncul, sehingga diperlukan kebijakan dan strategi baru.
- 5) Inovasi sistem: Jenis inovasi ini baru dalam konteks interaksi atau hubungan dengan aktor lain sebagai akibat dari perubahan manajemen dalam organisasi..

### c. Proses Inovasi

Proses inovasi diawali dengan upaya membangkitkan kreativitas dan diakhiri dengan upaya menciptakan nilai bagi hasil kreativitas. Keseimbangan antara kreativitas dan proses komersialisasi diperlukan untuk inovasi yang sukses.

Langkah pertama dalam proses komunikasi adalah memunculkan ide-ide kreatif, yang kemudian dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan. Pemikiran yang terpilih kemudian diakui sebagai kreasi bernilai imajinatif yang dapat dipasarkan.

Dalam Kurniawati (2015), Jeral Greenberg dan Baron mengatakan bahwa ada lima tahapan proses inovasi: motivasi, aktivitas individu dan kelompok, sumber daya, dan keterampilan. Proses inovasi adalah sebagai berikut:

- 1) Pernyataan misi, yaitu dokumen yang menjelaskan pedoman organisasi dan tujuan umum, dibuat selama tahap penetapan agenda ini. Tahap ini juga melibatkan inspirasi.
- 2) Tahap ini, disebut "pengaturan tahap" atau "mempersiapkan langkah-langkah inovasi", dimulai dengan menguraikan tujuan yang luas menjadi tugas-tugas yang dapat dikelola, memperoleh sumber daya dan keahlian yang diperlukan untuk mencapai tujuan, dan melakukan pengkajian lingkungan baik di dalam maupun di luar lingkungan organisasi.
- 3) Pada titik ini, individu dan tim kreatif memasuki tahap aktual setelah menghasilkan ide. Kreativitas individu dan kelompok akan dibentuk oleh

keterampilan dan motivasi.

- 4) Menguji dan mewujudkan ide menjadi tindakan Setelah individu dalam kelompok memunculkan ide dan memunculkan ide kreatif selama kegiatan berlangsung, ide tersebut diubah menjadi prototipe produk, diuji di pasar, dan dilakukan riset pasar untuk produk tersebut.
- 5) Melalui riset pasar, penilaian hasil (evaluasi hasil) dapat mengidentifikasi penerimaan atau penolakan pasar terhadap produk baru..

#### d. Faktor Kesuksesan Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Bugge et al. dalam Kartika (2022), faktor keberhasilan suatu inovasi terdiri dari enam indikator:

- 1) Tata kelola dan inovasi (governance and innovation) Peran yang dimainkan pemerintah dalam proses menciptakan suatu inovasi terkait dengan tata kelola dan kapabilitas organisasi publik. Termasuk adanya regulasi yang mendukung terciptanya inovasi dan sistem manajemen yang digunakan untuk memastikan sebuah inovasi berjalan lancar.
- 2) Ideas for innovation (sumber ide untuk inovasi) Dalam proses inovasi, layanan, kebijakan, tujuan, dan konsep baru semuanya merupakan sumber ide. Sebagai langkah awal dalam mengoptimalkan kualitas layanan dengan mempertimbangkan kondisi organisasi, ide inovasi dapat berasal dari internal maupun eksternal organisasi.
- 3) Budaya inovasi (budaya inovasi) Nilai-nilai, rutinitas, dan asumsi organisasi merupakan budaya inovasi. Dukungan dan pengalaman manajer senior dengan inovasi, serta sikap mereka terhadap risiko yang terkait

dengan inovasi, merupakan indikator budaya inovasi.

- 4) Kapasitas dan perangkat Kapasitas dan perangkat merupakan faktor penentu dalam kemajuan suatu pembangunan karena terkait dengan kemampuan pelaksana perakitan mekanik untuk kemajuan pekerjaan, terutama terkait dengan inovasi data, untuk hal ini upaya persiapan dipandang penting untuk setiap alat pelaksana untuk membatasi kejadian bahaya.
- 5) Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan (goal, result, driver, and obstacle) Indikator ini meliputi tujuan yang perlu dicapai untuk membentuk inovasi, faktor-faktor yang muncul sebagai indikator pendorong terbentuknya inovasi, dan tantangan yang muncul saat menerapkan inovasi tersebut.
- 6) Mengumpulkan data inovasi individu (mengumpulkan data inovasi individu). Menurut Yulianita dan Pradana (2002), indikator ini memberikan gambaran tentang strategi pengumpulan data yang digunakan organisasi untuk mengidentifikasi jenis inovasi. Selain mempertimbangkan kapasitas karyawan dalam organisasi untuk membuat dan mengimplementasikan pembaruan,.

#### e. Indikator Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Solong & Muliadi (2020), inovasi tidak akan mampu berkembang dalam kondisi steady-state seperti sekarang atau dulu. Menurut Rogers (Solong & Muliadi, 2020), penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan publik dengan menggunakan lima indikator inovasi:

- 1) Keunggulan atau keunggulan relatif. Jika dibandingkan dengan inovasi

sebelumnya, sebuah inovasi pasti memiliki keunggulan dan nilai tambah. Inovasi selalu memiliki nilai kebaruan yang membedakannya dari jenis inovasi lainnya.

- 2) Kesesuaian atau kecocokan Kemajuan juga harus memiliki sifat yang layak atau kewajaran dengan perkembangan yang digantikannya. Hal ini direncanakan agar perkembangan lama tidak dibuang begitu saja, selain alasan faktor biaya yang tidak sedikit, perkembangan lama juga penting untuk interaksi kemajuan dengan perkembangan terbaru. Ini juga berpotensi untuk mempercepat proses adaptasi dan pembelajaran ke arah inovasi.
- 3) Rumit atau kerumitan. Inovasi memiliki tingkat kompleksitas yang mungkin lebih tinggi dari inovasi sebelumnya karena kebaruannya. Namun, tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah karena suatu inovasi memberikan metode yang lebih baik dan lebih baru.
- 4) Triability, atau potensi percobaan. Jika dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya, inovasi baru dapat diterima jika sudah teruji dan terbukti memiliki kelebihan atau nilai tambah. Dengan tujuan agar suatu produk kemajuan harus melalui tahap penilaian publik, di mana setiap orang atau kelompok memiliki kesempatan untuk menguji sifat suatu perkembangan.
- 5) Observability or Simplicity Observable Suatu inovasi juga harus dapat diamati dalam hal fungsinya dan menghasilkan produk yang lebih baik..

#### f. Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Widodo dalam Ramdani (2018), inovasi memiliki ciri-ciri antara lain:

- 1) Apakah inisiatif perubahan bermanfaat atau berdampak positif.
- 2) Mampu menawarkan solusi untuk masalah
- 3) Kemajuan juga harus dipertahankan.

#### 4. Konsep Electronic Government

Pedoman Resmi No. Menurut Bagian 3 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government tahun 2003, e-government adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, sistem manajemen pemerintahan dan proses kerja ditata melalui pengembangan e-government.

Hasil review dan pengujian dari Harvard JFK School of Government dalam Atthahara (2018) untuk menerapkan ide digitalisasi ke area publik, ada tiga komponen pencapaian yang harus diklaim dan ditangani secara serius. Berikut ini adalah semua aspek kesuksesan:

- a. Support Component merupakan komponen utama dalam peningkatan e-government. Perlu dukungan atau yang biasa disebut political will dari otoritas publik agar gagasan e-government dapat terlaksana. Tanpa itu, berbagai peningkatan dan kemajuan e-government dapat dilakukan. Berikut adalah beberapa pilihan bantuan: Struktur e-government ditetapkan sebagai salah satu kunci keberhasilan negara dalam mencapai visi dan misi negara, sehingga harus

diberikan kebutuhan yang tinggi. Melalui berbagai kampanye simpatik, sebarkan gagasan e-government secara merata, berkesinambungan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh birokrat khususnya dan masyarakat secara keseluruhan.

- b. Kapasitas Elemen kapasitas merupakan sumber daya yang diperlukan untuk pembangunan dan pertumbuhan e-government dalam rangka mewujudkan konsep yang telah dikembangkan. Berikut adalah tiga sumber daya yang harus dimiliki: sumber daya keuangan yang memadai untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government. Ketersediaan infrastruktur TI yang memadai, merupakan separuh dari kunci sukses implementasi e-government. ketersediaan sumber daya manusia dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi e-government sesuai dengan konsep manfaat yang diantisipasi.
- c. Manfaat yang diterima pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan e-government menjadi dasar Elemen Nilai. Manfaat e-government bagi masyarakat sebagai penerima layanan ditentukan oleh unsur nilai. Akibatnya, pertimbangan yang cermat diperlukan ketika memilih aplikasi untuk kebutuhan masyarakat yang harus didahulukan dari pembangunan dan pembangunan..

## **5. Konsep Pajak**

### **a. Pengertian Pajak**

Pengertian wirausaha menurut Undang-Undang Nomor tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 6 Tahun 1983,

yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, adalah sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut hukum dan tidak menerima ganti rugi langsung. Sumbangan tersebut digunakan untuk kebutuhan negara guna menjamin sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP menyebutkan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapat imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara guna sebesar-besarnya kemakmuran rakyat..”

b. Fungsi Pajak

Dalam Dermawan (2020), Rahman menegaskan bahwa pajak memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- 1) Kemampuan Rencana Keuangan; pajak membayar pengeluaran negara karena menghasilkan pendapatan bagi negara. Pembangunan dan tugas-tugas rutin negara dilakukan dengan dana tersebut.
- 2) Pengendalian Fungsi; Pemerintah dapat mengendalikan ekspansi ekonomi melalui kebijakan pajak. Pajak dapat dijadikan sebagai sasaran untuk mencapai tujuan karena fungsinya sebagai pengatur.
- 3) fungsi stabilitas; otoritas publik memiliki aset dari penilaian untuk melengkapi strategi yang berhubungan dengan ketergantungan biaya sehingga ekspansi dapat dikendalikan.
- 4) Fungsi Distribusi Pendapatan; Pajak rakyat akan digunakan untuk

membiyai semua kepentingan umum, termasuk pembangunan yang pada akhirnya menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan rakyat..

#### c. Wajib Pajak

Penjelasan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, termasuk pembayar pajak, pemungut pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 02 /PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pemrosesan surat pemberitahuan. Peraturan ini menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan. Selain itu, peraturan ini menjelaskan bahwa wajib pajak bertanggung jawab untuk hal-hal berikut:

- 1) Setiap Warga Negara diharapkan untuk menyelesaikan SPT secara lengkap, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya kepada KPP, atau tidak ditetapkan oleh Ketua Umum Jenderal. Tugas.
- 2) Kecuali lampiran berupa laporan keuangan, wajib pajak badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan dalam dolar Amerika Serikat wajib menyampaikan SPT PPh wajib pajak badan beserta lampirannya dalam bahasa Indonesia..

#### d. Sistem Pemungutan Pajak

Official Assessment System dan Self Assessment System merupakan dua jenis sistem pemungutan pajak, menurut Sari dalam Izzati & Pertiwi (2019). jumlah pajak yang telah dipotong dari Anda oleh orang lain, membayar pajak yang harus dibayar, dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sesuai Carl S. Shoup dalam Sari (2016) kerangka self-appraisal adalah jenis keenam dari jenis organisasi biaya yang disurvei menurut perspektif jenis kolaborasi dan tingkat dukungan warga atau menjaga biaya dan warga negara. reaksi terhadap beban tugas. Wajib pajak menghadapi beban berat dalam jenis keenam ini karena ia harus memasukkan semua informasi terkait dalam surat pemberitahuan, menghitung basis pajak, menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, dan membayar pajak yang harus dibayar atau melunasi pajak yang harus dibayar..

e. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. dan peraturan. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pemrosesan surat pemberitahuan, Surat Pemberitahuan adalah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan hal-hal tersebut. Pedoman Kepala Jenderal Perbebanan nomor PER - 02/PJ/2019 pada bagian III Macam dan

Jenis SPT, serta Komitmen Penyampaian SPT Sebagai Arsip Elektronik Secara Terbatas Satu Macam dan Jenis SPT Pasal 3 SPT memuat:

- 1) SPT Berkala PPh, terdiri dari SPT Berkala; SPT untuk PPN berkala; juga, SPT Intermittent Tank untuk Otoritas Tank,
- 2) SPT Tahunan PPh meliputi: SPT Tahunan PPh untuk satu tahun anggaran; dan Bagian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk Tahun Pajak.
- 3) SPT yang dimaksud adalah sebagai laporan elektronik; atau dalam bentuk formulir kertas.

f. Tata Cara Penyampaian SPT

Pedoman Kepala Jenderal Pengeluaran nomor PER - 02/PJ/2019 pada bagian IV strategi penyampaian SPT Pasal 6 akomodasi SPT oleh warga negara sebagaimana disinggung dalam Pasal 3 ayat (1) dapat dilakukan melalui:

- 1) Pengisian elektronik;
- 2) cara mudah;
- 3) Posting dengan bukti bahwa surat telah dikirim; atau
- 4) perusahaan yang menyediakan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

## 6. Konsep E- Filling

Pemanfaatan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan mencontohkan transformasi sistem perpajakan ini. Peningkatan administrasi tanggung jawab ini harus terlihat dari kemajuan organisasi penilaian saat ini dan

inovasi data di berbagai bagian tindakan (Maryani, 2016).

Maryani (2016) menegaskan bahwa perubahan mendasar dalam modernisasi perpajakan terjadi pada awal tahun 2005. Secara khusus, pada tanggal 24 Januari 2005, jenis layanan baru bagi wajib pajak diterapkan dalam bentuk surat pemberitahuan elektronik dan perpanjangan SPT Tahunan (pengarsipan elektronik). 2005 pencocokan di Kantor Dinas, Pimpinan Republik Indonesia bersama Direktorat Jenderal Pajak mengirimkan barang e-Recording atau Kerangka Pendokumentasian Elektronik, khususnya kerangka tugas pengungkapan/pengakomodasian dengan Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik (e-Recording) yang dibawakan melalui kerangka on-line. baris secara real time.

Menurut Izzati dan Pertiwi (2019) adanya kerangka kerja perincian tugas dengan memanfaatkan e-filing dapat mempermudah warga. Selama tujuh hari, wajib pajak dapat melaporkan SPTnya kapan saja. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT meskipun pada hari libur sebagai akibat dari hal tersebut. Wajib Pajak yang terlalu sibuk untuk menyampaikan SPT dapat memanfaatkan sistem ini. Pengisian elektronik, di sisi lain, berpotensi memangkas biaya yang terkait dengan penggunaan kertas. Namun, meskipun banyak keuntungan e-filing, masih banyak wajib pajak yang belum memahami sepenuhnya bagaimana cara melaporkan SPT secara elektronik.

Menurut Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER - 02/PJ/2019, e-Filing adalah cara penyampaian SPT melalui jalur khusus yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak. Pada bab IV tata cara penyampaian SPT pasal 7 Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 02/PJ/2019 disebutkan bahwa Saluran e-Filing meliputi:

- 1) Situs Direktorat Jenderal Tugas;
- 2) Situs penyalur SPT elektronik;
- 3) Saluran suara terkomputerisasi yang ditentukan oleh Kepala Jenderal Pengeluaran untuk Warga Negara tertentu;
- 4) jaringan komunikasi data yang terhubung khusus dengan Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak; Dan
- 5) Dirjen Pajak memutuskan jalur tambahan.

Sesuai dengan ayat (1), saluran e-Filing untuk penyampaian SPT dapat digunakan dalam waktu 24 jam, tujuh hari dalam seminggu, dengan menggunakan standar Waktu Indonesia Barat..

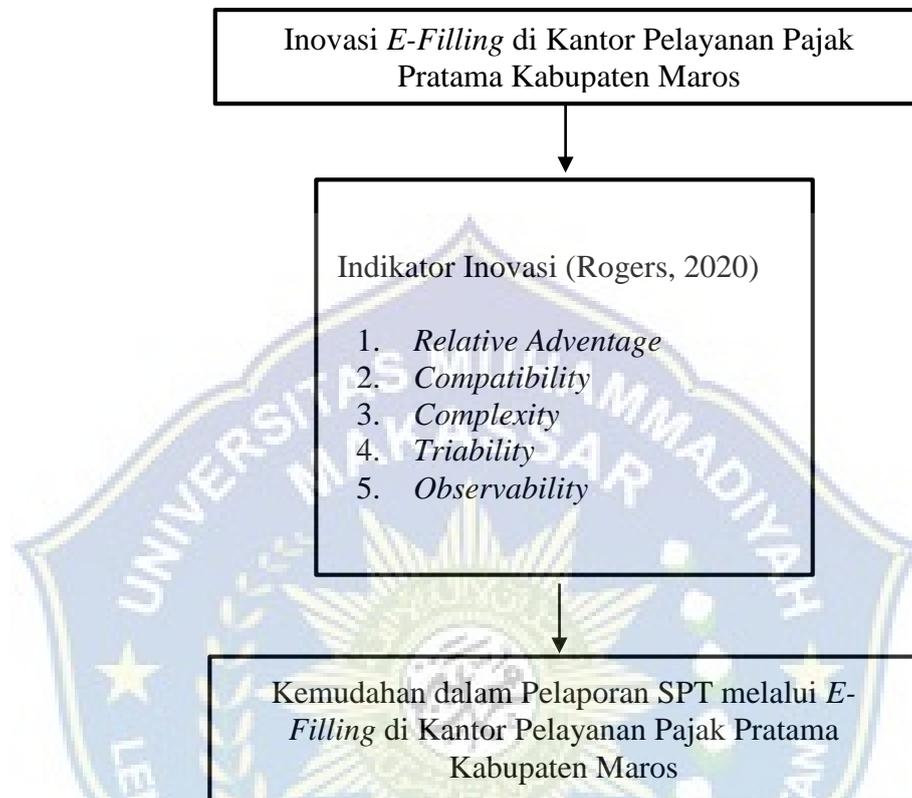
### **C.Kerangka Pikir**

Melalui penggunaan Aplikasi E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros ditemukan permasalahan yang perlu diperbaiki pada saat penelitian inovasi SPT. Masih banyak wajib pajak yang tidak mau menggunakan E-Filling untuk pelaporan pajaknya dan lebih memilih melakukannya secara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros. Ada juga masyarakat yang tingkat pengetahuannya tentang penggunaan E-Filling masih rendah, dan masyarakat umum kesulitan dalam menggunakan E-Filling.

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2020) yang menyatakan bahwa indikator inovasi adalah: 1) Relative Advantage; 2) Kompatibilitas; 3) Kompleksitas; 4) Triabilitas (kemungkinan Mencoba); dan 5) Observability (Kemudahan Pengamatan). Bagan di bawah ini memberikan

gambaran tentang kerangka kerja penelitian.:

Adapun kerangka pikir penelitian, digambarkan pada bagan di bawah ini:



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir

#### D. Fokus Penelitian

Proses inovasi yang terdiri dari lima tahapan menjadi fokus penelitian, sesuai kerangka sebelumnya: 1) Relative Advantage; 2) Kompatibilitas; 3) Kompleksitas; 4) Triabilitas (kemungkinan Mencoba); dan 5) Observability (Kemudahan Pengamatan)..

#### E.Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk memudahkan peneliti, maka peneliti memberikan gambaran tentang fokus penelitian dari fokus yang tertera di atas. Pemanfaatan teknologi mutakhir, khususnya di bidang elektronika untuk mempermudah proses pengarsipan

dokumen, menjadikan E-Filing sebagai metode pembayaran pajak yang inovatif. Wajib pajak mungkin merasa lebih mudah untuk melaporkan pajak mereka jika ada sistem pengarsipan elektronik. Diharapkan negara mendapatkan manfaat dari inovasi perpajakan ini. Berikut adalah penjelasan tentang fokus penelitian:

1. Keunggulan relatif (Avantage relative)

Kesenangan atau kepuasan masyarakat terhadap sistem pelaporan pajak e-filing, serta nilai ekonomis inovasi tersebut akan diteliti oleh peneliti.

2. Peneliti akan menemukan bahwa tata cara pelaksanaan suatu inovasi harus compatible (sesuai) dengan kebutuhan masyarakat yang akan merasakan manfaatnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros.

3. Kompleksitas.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros, peneliti akan menyelidiki apakah proses inovasi e-Filing yang memberikan gaya baru ini menghadapi tantangan dalam implementasinya.

4. Triability adalah kemungkinan mencoba.

Sebelum sistem E-Filing diterapkan, peneliti akan menentukan apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros melakukan uji coba.

5. observability (kemampuan untuk diamati).

Untuk menentukan apakah suatu inovasi menghasilkan manfaat setelah diimplementasikan, peneliti akan mengkaji proses akhir yaitu inovasi harus diamati dari segi fungsinya dan reaksi pengguna atau masyarakat terhadapnya

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian yaitu 2 bulan mulai dari 18 Januari sampai 18 Februari 2023. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros yang beralamatkan Jl. Jendral Sudirman, Kec. Turikale, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Penelitian kualitatif akan menjadi metode pilihan untuk penelitian semacam ini. Metode kualitatif merupakan strategi penelitian yang berlandaskan postpositivisme, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (Sugiyono, 2016). Dalam teknik ini, ilmuwan harus berperan sebagai instrumen kunci. Pemeriksaan informasi biasanya induktif atau subyektif maka konsekuensi eksplorasi akan menggunakan teknik subyektif yang menggarisbawahi makna sebagai lawan spekulasi. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan penjelasan tersebut sesuai dengan judul penelitian yaitu “Inovasi E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros”..

##### **2. Tipe Penelitian**

Penelitian deskriptif digunakan untuk penelitian ini. Kondisi atau fenomena yang terjadi dalam kaitannya dengan Analisis Inovasi E-Filling pada KPP Pratama Kabupaten Maros akan diuraikan secara detail dalam hasil penelitian deskriptif. Oleh karena itu, dalam skripsi ini, peneliti berusaha

mendeskripsikan dan menjelaskan temuan-temuan yang diperoleh di lapangan selama proses penelitian.

### 3. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif hasil dari penelitian akan memberikan gambaran- gambaran tentang kondisi atau fenomena yang terjadi secara terperinci atau detail mengenai Analisis Inovasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros. Sehingga peneliti berusaha menggambarkan dan menjelaskan hal-hal yang telah didapatkan di lapangan selama proses penelitian dalam skripsi ini.

### **C. Informan Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, informan adalah orang-orang yang dapat memberikan sebuah informasi terkait yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun informasi yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan judul penelitian yaitu Analisis Inovasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kabupaten Maros. Dalam penentuan informan dari penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan cara memilih informan yang betul-betul memahami penelitian yang dilakukan agar bisa mendapatkan data yang akurat, adapun informan penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1. Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Sokhid, S.S.T.,Ak.,M.S.E.,M.A.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal
2.	Debbie Intasari Rachmat, A.Md.	Kepala Seksi Pelayanan
3.	A.Muzdhalifah. A.Rasyid, A.P.A.Pj	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
4.	Hayati	Masyarakat Pengguna Layanan
5.	Muhammad Syarif	Masyarakat Pengguna Layanan
6.	Siska Amelia	Masyarakat Pengguna Layanan

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah-langkah yang paling utama atau penting dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti menurut Sugiyono (2016) yaitu:

##### 1. Teknik Observasi

Menurut Marshal (Sugiyono, 2016), “peneliti mempelajari perilaku dan makna yang melekat pada perilaku tersebut melalui pengamatan”. Oleh karena itu, peneliti dapat mempelajari tentang tingkah laku dan arti atau makna tingkah laku tersebut melalui teknik observasi.

##### 2. Teknik Interview/ Wawancara

Metode wawancara merupakan metode kedua untuk mengumpulkan data. Peneliti menggunakan teknik tanya jawab dalam wawancara untuk mengumpulkan informasi tentang Analisis Inovasi E-Filing pada KPP Pratama Kabupaten Maros dari pihak terkait. Pertanyaan tertulis yang disusun oleh

peneliti sebelumnya akan menjadi dasar instrumen penelitian yang akan dibuat oleh peneliti. Peneliti akan mencatat secara berulang-ulang jawaban atas pertanyaan yang sama yang diajukan kepada masing-masing informan atau responden.

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa atau peristiwa yang telah terjadi sebelumnya. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang Analisis Inovasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros dari sumber-sumber seperti buku, surat kabar, media online, dan informan. Sugiyono (Sugiyono, 2016) mengatakan bahwa teknik dokumentasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengumpulkan data dokumen berupa tulisan, gambar, dan karya lain yang seolah-olah berasal dari sumber yang dapat dipercaya .

## **E. Teknik Analisis Data**

Prosedur pemeriksaan informasi yang digunakan adalah model investigasi informasi Miles dan Huberman. Menurut Sugyono (2016), analisis data kualitatif dilakukan dengan metode ini secara interaktif dan berkesinambungan yang berlangsung terus hingga selesai dan menyebabkan data menjadi jenuh. Metode analisis data terdiri dari langkah-langkah yang tercantum di bawah ini.

### 1. Data Reduction

Perlu dilakukan pencatatan secara cermat dan mendalam terhadap banyaknya data yang telah diperoleh. Jumlah data yang dikumpulkan oleh peneliti selama studi yang lebih lama akan menjadi semakin kompleks.

Akibatnya, reduksi data memerlukan analisis data. Pengurangan kata-kata dicirikan sebagai menyimpulkan, mengambil hal-hal yang dianggap penting dan kemudian mencari subjek yang tepat dan contoh yang tepat. Hasilnya, peneliti dapat mengumpulkan data dengan lebih mudah berkat berkurangnya kemampuan kumpulan data untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang Analisis Inovasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros.

## 2. Data Display (penyajian data)

Setelah data direduksi kemudian mendisplaykan data, dengan melakukan pendisplayan data dapat mempermudah dan merencanakan sesuatu.

## 3. Conclusion Drawing/ Verification

Tahap selanjutnya adalah tahap pemeriksaan subjektif, menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020) adalah mencapai suatu penetapan dan pemeriksaan akan selesai. Dapat dikatakan bahwa kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak diperoleh bukti yang cukup untuk mendukung penelitian pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Sebaliknya, jika tujuan telah diajukan pada tahap awal dan, didukung oleh bukti yang sah dan tetap dapat diandalkan ketika spesialis kembali ke penelitian langsung, maka, pada saat itu, keputusan tentang E -Pengisian Investigasi Pembangunan di Kantor Administrasi Tugas Pokok di Rezim Maros yang telah ditarik seharusnya sudah berakhir. yang dianggap dapat dipercaya.

## F. Teknik Pengabsahan Data

Karena bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang telah diperoleh selama penelitian, maka pengujian keabsahan data menjadi sangat penting. Dalam tinjauan ini, prosedur persetujuan informasi yang digunakan adalah strategi triangulasi yang terdiri dari (Sugiyono, 2016).

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah suatu metode penilaian kredibilitas suatu penelitian dengan cara membandingkan data penelitian Analisis Inovasi E-Filing yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros dengan yang diperoleh dari semua sumber lainnya.

### 2. Triangulasi Teknik

Kedua yaitu triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data Analisis Inovasi E-Filing pada KPP Pratama Kabupaten Maros dengan sumber data yang peneliti peroleh dengan menggunakan metode yang berbeda dengan yang digunakan pada metode sebelumnya..

### 3. Triangulasi Waktu

Salah satu yang mempengaruhi validitas sebuah resensi adalah waktu. Informasi yang sudah dikumpulkan melalui contoh strategi wawancara pada pagi hari, saksi masih dalam keadaan baik, belum banyak isu, sehingga informasi yang diberikannya lebih sah dan informasinya lebih valid. Agar peneliti dapat menemukan kepastian data, mereka harus berulang kali menguji kredibilitas hasil pengujian untuk menghasilkan data penelitian yang berbeda..

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Kondisi Geografis Kabupaten Maros**

###### **a. Visi & Misi Kabupaten Maros**

Visi: “Maros Sejahtera, Religius Dan Berdaya Saing”

Misi:

- 1) Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Birokrasi Dan Pelayanan Publik.
- 2) Meningkatkan Pembangunan Sumber Daya Manusia.
- 3) Meningkatkan Keterjangkauan Kebutuhan Dasar Dan Pelayanan Dasar Secara Inklusif.
- 4) Meningkatkan Ketahanan Ekonomi Daerah Berbasis Potensi Lokal.
- 5) Memantapkan Pembangunan Infrastruktur Ekonomi Dan Pemerataan Wilayah.
- 6) Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup Dan Ketahanan Bencana.

###### **b. Wilayah Administrasi Kabupaten Maros**

Rezim Maros adalah suatu wilayah yang terletak di wilayah Sulawesi Selatan Indonesia, Peraturan Maros terletak di bagian barat Sulawesi Selatan, antara 40-50 derajat Lintang Selatan dan 109-129 Derajat Bujur Timur. Kabupaten Maros memiliki luas wilayah 1619,11 km<sup>2</sup>, dan terdiri dari 14 kecamatan yang membawahi 103 desa atau kelurahan. Kabupaten Maros merupakan wilayah yang berbatasan langsung dengan Kota Makassar, ibu

kota provinsi Sulawesi Selatan. Kedua kota ini berjarak sekitar 30 kilometer, dan Kabupaten Maros juga merupakan bagian dari pengembangan Kawasan Metropolitan Mamminasata.

Karena merupakan daerah perlintasan sekaligus pintu gerbang wilayah Mamminasata bagian utara, yang dengan sendirinya memberikan peluang yang sangat besar bagi pembangunan di Kabupaten Maros yang memiliki luas wilayah 1.619,12 km<sup>2</sup> dan terbagi menjadi 14 wilayah, maka Kabupaten Maros berperan penting berperan dalam pembangunan Kota Makassar. Kecamatan. Secara resmi, Peraturan Maros digariskan oleh:

Kabupaten Pangkep merupakan batas utara; Kabupaten Gowa dan Bone membentuk batas timur; Kabupaten Gowa dan Kota Makassar membentuk batas selatan; dan Selat Makassar membentuk batas barat.

Begitu pula dengan dinas perhubungan udara terbesar di Indonesia bagian timur ada di Rezim Maros, jadi Perda ini menjadi sorotan seksi dan cuti dari Sulawesi Selatan. Tentu perekonomian Maros secara keseluruhan sangat diuntungkan dengan kondisi ini.

Di Indonesia, wilayah administrasi dibagi menjadi kabupaten atau kota oleh pembagian administrasi pemerintahan kecamatan. Desa atau kecamatan membentuk kecamatan. Kabupaten Maros terdiri dari 14 Kecamatan yang masing-masing terbagi menjadi 23 Desa dan 80 Desa. Komunitas otoritas publik berada di Wilayah Turikale.

## **2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros**

### **a. Visi dan Misi KPP Pratama Maros**

Visi : Menjadikan diri sebagai instansi pemerintah di wilayah Sulawesi dengan daerah pemungutan pajak negara terbaik.

Misi: Memberikan dukungan terbaik dengan mempertimbangkan kelihaihan lingkungan dalam melakukan kemampuan organisasi biaya dan menerapkan peraturan tugas secara adil untuk mendanai penyelenggara negara untuk keberhasilan individu.

### **b. Kedudukan Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Maros Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman Km.28 Maros merupakan salah satu unit vertikal yang berada di bawah kanwil Kementerian Keuangan Republik. Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat, dan Tenggara. Kabupaten Maros (14 Kecamatan) dan Pangkajene & Kepulauan, atau Kabupaten Pangkep (13 Kecamatan), merupakan wilayah kerja KPP Pratama Maros. Bagian utara Kabupaten Maros berbatasan langsung dengan Kabupaten Barru, sedangkan bagian selatan berbatasan langsung dengan Kota Makassar. Kedua kabupaten tersebut memiliki luas gabungan 2.731.410 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk 685.607 jiwa.**

Kantor Pelayanan Pajak adalah pelaksana Direktorat Jenderal Pajak. Bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kantor Pelayanan Pajak dan bertugas melaksanakan kegiatan operasional pelayanan perpajakan di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN dan PPnBM). serta pajak tidak langsung

lainnya di wilayah kerjanya berdasarkan kebijakan teknis yang dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak. KPP mempunyai fungsi untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut di atas: 1) Pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalan potensi pajak, dan penyuluhan wajib pajak. 2) Penatausahaan dan pemeriksaan berkas wajib pajak dan SPT masa dan tahunan. 3) Penataan dan pengecekan formulir Pemerintahan Sekala serta pengamatan terhadap kesiapan laporan angsuran PPh, Tank, PPnBM dan Backhanded Expenses. 4) Penyelenggaraan penerimaan, pembebanan, penyelesaian protes dan potongan harga PPh, Tangki, PPnBM, dan Penilaian Keliling. 5) Pemeriksaan dan sanksi penggunaan biaya. 57 6) Mengawasi proses penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP).

c. Tugas dan Tanggung Jawab

1) Kepala Kantor

- a) Berdasarkan potensi perpajakan, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan, dan realisasi penerimaan tahun sebelumnya, menyusun strategi untuk melindungi penerimaan perpajakan.
- b) Dalam rangka intensifikasi pajak, menyusun rencana pencarian data strategis yang potensial.
- c) Memastikan pengolahan data sehingga informasi perpajakan dapat disajikan.

2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a) Bertanggung jawab terhadap jaringan teknologi informasi kantor
- b) Mengadministrasikan seluruh data dan informasi Wajib Pajak

3) Seksi Penagihan

- a) Mengadministrasikan berkas dan data piutang pajak
- b) Melakukan penagihan aktif

4) Seksi Ekstensifikasi Pajak

- a) Melaksanakan penggalan data dan potensi perpajakan orang pribadi atau badan yang belum terdaftar sebagai wajib pajak
- b) Penatausahaan berkas dan data penggalan potensi

5) Seksi Pengawasan dan Konsultasi Perpajakan

- a) Pengawasan wajib pajak

6) Golongan Jabatan Fungsional

- a) Melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi:

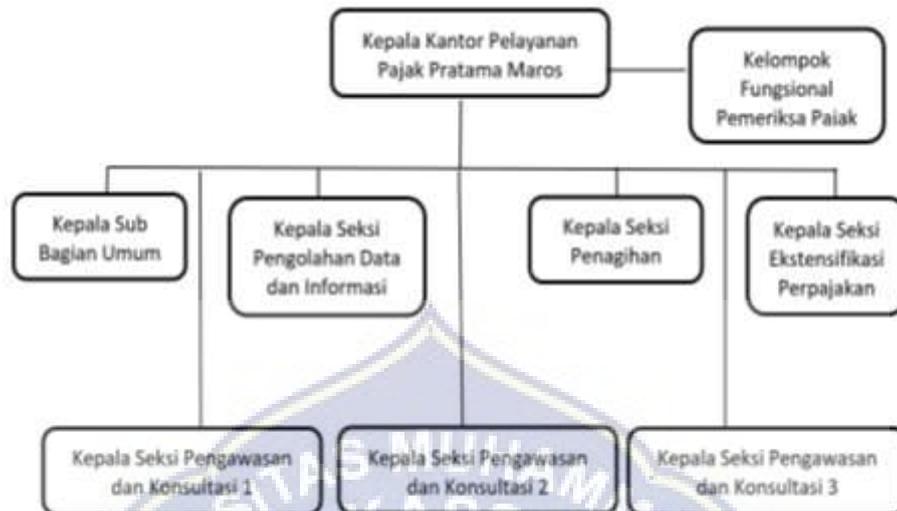
- ★ 1.1) Pemeriksaan lengkap sehubungan dengan pengisian daya.
- 1.2) Pemeriksaan langsung untuk pengisian daya.

- b) Melaksanakan respons UN 1.1 dengan mengumpulkan data PBB dan respons objek/subjek pajak.

- 1.2) Perluasan WP personal dan korporasi.

d. Struktur Organisasi KPP Pratama Maros

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi KKP Pratama Maros**



### **B. Inovasi SPT melalui Aplikasi E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros**

Sesuai dengan tujuan pendalaman, khususnya ingin mengetahui pemanfaatan E-Filling dalam Tata Usaha SPT di kantor KPP Pratama Makassar Selatan, pencipta mengarahkan strategi penajakan subyektif dengan saksi-saksi yang berhubungan dengan pelaksanaan dan mengetahui cara atau siklus pelaksanaan E-Filling. Pengisian tempat kerja melalui metode wawancara dengan narasumber terkait di kantor KPP Makassar Selatan. Perlu diketahui bahwa e-filling merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik melalui internet secara real time di website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia layanan SPT elektronik atau penyedia jasa aplikasi (ASP). Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, Wajib Pajak menggunakan Surat Pemberitahuan Tahunan untuk

melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, harta dan kewajiban pajak dan bukan pajak, dan/atau objek pajak dan bukan pajak. Penggunaan Framework E-Recording pada Penatausahaan SPT di Kantor Satgas Pratama Rezim Maros terus ditingkatkan untuk memberikan kehebatan dengan menyebarluaskan kerangka data berbasis online dengan memanfaatkan kerangka yang telah dimodernisasi, khususnya kerangka E-Filing dalam mengungkap SPT Warga. Berdasarkan teori Rogers (2020), penulis berpendapat bahwa konten yang disediakan mengandung informasi wajib pajak yang harus dilaporkan oleh petugas pajak, sehingga penerapan E-Filing sangat dekat dengan persyaratan informasi yang harus dipenuhi agar sistem ini dapat berjalan dengan baik. dianggap optimal. Oleh karena itu, dengan menggunakan indikator, teori ini memainkan peran penting dalam mengevaluasi penerapan sistem E-Filing:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

Relative Advantage (keuntungan relatif), dimana inovasi dapat memberikan keuntungan lebih bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya (Rogers & Murcott, 1995). Keuntungan relatif yang dapat diukur melalui keuntungan secara ekonomi (Tadesse et al., 2019), kenyamanan dalam penggunaan (Yuen et al., 2020), nilai prestise (Contreras et al., 2019), kecepatan dalam bekerja/digunakan (Anschütz et al., 2021), serta kemudahan dalam penggunaan (Al-Rahmi et al., 2021). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Choudhury dan Karahanna (2008), mengatakan bahwa keuntungan relatif dari saluran elektronik dikonseptualisasikan sebagai konstruksi multidimensi yang melibatkan penilaian kumulatif dari manfaat relatif saluran yang dirasakan pada

tiga dimensi: kenyamanan, kepercayaan, dan kemanjuran perolehan informasi.

Dengan mengevaluasi sejauh mana suatu inovasi menguntungkan penerimanya, keunggulan relatif atau *relative advantage* merupakan salah satu atribut dari inovasi tersebut. Untuk mendapatkan kepercayaan publik dan diterima oleh publik, inovasi dalam pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah perlu memiliki keunggulan dan nilai tambah dari layanan yang ada. Nilai ekonomi, kemudahan penggunaan, prestise atau status sosial, kecepatan kerja, kemudahan kerja, dan kepuasan masyarakat semua dapat digunakan untuk mengevaluasi profitabilitas suatu inovasi. Efek samping dari pertemuan yang diarahkan oleh analisis dari berbagai sumber berbicara tentang manfaat relatif sebagai berikut.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal ialah:

“Kalau berbicara keuntungan dengan adanya inovasi e-filing jelas sangat memberikan dampak positif terhadap kami di kantor dan tentunya di masyarakat, seperti bisa hemat waktu dan biaya, tidak ada lagi kesalahan penginputan data, dan dapat diakses bagi wajib pajak kapan saja sekalipun dalam waktu hari libur. Jadi yah sangat membantulah bagi pelayanan pajak khususnya di maros, apalagi ada beberapa kecamatan yang jauh jaraknya dari sini jadi mereka sangat terbantu” (Hasil wawancara dengan S pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada informan tersebut, dapat dikatakan bahwa dampak inovasi e-filing yang dirasakan oleh pihak aparatur yang berada di Kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Maros sangat dirasakan hal positifnya. Sehingga hal tersebut bisa menjadi suatu pencapaian dalam penerapan e-government yang lancar dalam urusan pajak.

Hal yang senada disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan, yang mengatakan bahwa:

“Sebelum adanya sistem e-filling ini, biasanya kami dapati dan kami biasa juga keliru dalam menginput data karena sistemnya kan masih manual. Namun setelah adanya sistem e-filling ini sangat membantu saya dalam persoalan data dan melayani wajib pajak sekalipun secara tidak langsung bertemu dengan wajib pajak. Karena mereka bisa mengakses sistemnya, jadi ketika melapor otomatis datanya sudah otomatis tersinkronisasi dengan data yang ada. Sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam penginputan” (Hasil wawancara dengan D pada tanggal 9 Februari 2023).

Hal tersebut mengindikasikan bahwa semenjak adanya inovasi e-filling dalam pelaporan pajak memberikan dampak positif terhadap pelayanan terutama dalam sinkronisasi data. Sehingga tidak ada lagi kesalahan penginputan yang terjadi dan bisa meningkatkan produktifitas kinerja dari aparatur yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kabupaten Maros. Disisi lain, dengan adanya sistem inovasi tersebut tidak adanya lagi penumpukan antrian dalam melakukan pelayanan pelaporan dari wajib pajak.

Selain itu wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mengatakan bahwa:

“Jadi tugas saya sebenarnya kan menyusun estimasi dan mengumpulkan data serta mengolah data, nah keuntungan bagi saya secara pribadi di bidang yah sangat menguntungkan dari segi efektivitas pengolahan datanya. Karena tidak mengolah dan mengumpulkan data secara manual lagi, jadi sistemnya langsung terinput otomatis ke big data pajak kami. Jadi yah dengan adanya inovasi ini, kesalahan-kesalahan data bisa di minimalisir. Nah semenjak adanya inovasi terkait sistem e-filling ini jumlah wajib pajak yang melapor semakin tahun semakin meningkat” (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 9 Februari 2023).

Salah satu alasan mengapa pelayanan biasa terhambat karena masalah dokumen atau data yang tidak sesuai. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu

faktor yang menghambat pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi e-filling dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak akan memudahkan pihak terkait dalam hal ini aparaturnya yang melakukan pengolahan data wajib pajak karena dari segi waktu dan efisiensi serta kesalahan data mampu diminimalisir. Selain itu dengan adanya sistem e-filling tersebut dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang melapor.

Jika berbicara terkait dampak dari keuntungan relatif dari inovasi e-filling dalam pelaporan pajak sekiranya tidak hanya dirasakan oleh pelaksana program dalam hal ini pihak kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Maros. Akan tetapi dalam penelitian ini akan membahas dan menganalisis terkait apa kegunaan atau manfaat yang ditimbulkan inovasi tersebut bagi wajib pajak atau dalam hal ini masyarakat yang menjadi sasaran dari program inovasi tersebut.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Masyarakat 1, mengatakan bahwa:

“Semenjak ada ini e-filling saya sebagai wajib pajak sangat dimudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, jadi bisa hemat waktu dan biaya lah. Apalagi dulu kalau mau bayar pajak harus ke kantor dan mengantri, otomatis banyak waktu yang dibutuhkan, apalagi saya juga bekerja jadi harus memang meluangkan waktu khusus untuk bayar pajak. Tapi setelah ada ini inovasi tidak mesti lagi kesana” (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 10 Februari 2023).

Dari segi outcome inovasi e-filling dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak ternyata dapat memberikan dampak yang positif. Hal tersebut berdasarkan efektifitas dan efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Sehingga dampak yang ditimbulkan masih tergolong efektif dan dapat mempercepat pelaporan dan pembayaran pajak secara berkala dan tepat waktu.

Hal tersebut merupakan salah satu faktor berhasilnya inovasi yang berjalan dengan baik di tengah masyarakat.

Hal yang hampir sama dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat 2, bahwa:

“Keuntungannya yang saya dapatkan terkait e-filling ini sebagai masyarakat tentu waktu dan biaya bisa diminimalisir. Saya bisa fokus bekerja, dan proses pelaporannya juga cepat sehingga tidak membutuhkan banyak waktu. Prosesnya juga mudah dipahami kalau saya secara pribadi. Kalau mau pelaporan pajak juga tidak mesti lagi ke kantor apalagi saya juga jaraknya lumayan kalau kesana. Yah intinya sangat mempermudah lah bagi wajib pajak seperti saya. Karena biasa orang malas bayar pajak karena memikirkan waktu apalagi saya kan bekerja juga” (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 11 Februari 2023).

Salah satu alasan tidak rutin melakukan SPT karena faktor jarak yang jauh dari kantor pelayanan pajak. Namun dengan adanya inovasi e-filling sehingga masyarakat mulai rutin melakukan pelaporan pajak. Maka dari itu berbicara tentang keuntungan dari e-filling tersebut sangat dirasakan oleh wajib pajak karena tidak membutuhkan waktu yang banyak dalam mengurus pajak. Disisi lain inovasi tersebut memberikan dampak terhadap biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak saat pelaporan pajak.

Kemudian wawancara yang dilakukan oleh Masyarakat 3, mengatakan bahwa:

“Kalau saya secara pribadi memandang sistem e-filling ini sangat membantu karena bisa diakses kapan saja, tidak mesti datang ke kantor. Biasanya kalau kantor kan ada hari dan jam kerjanya, sedangkan sistem sekarang bisa kita melakukan pelaporan pajak sekalipun dalam waktu yang tidak terbatas karena sistemnya online atau bisa diakses dengan hp” (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 12 Februari 2023).

Sistem e-filling dalam penerapannya dengan menggunakan akses

internet dapat dijangkau kapan saja, sehingga hal tersebut memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak. Hal tersebut mengindikasikan suatu capaian dan kepuasan dari masyarakat tentang adanya inovasi dari sistem e-filling terkait persoalan pajak yang tidak mesti mengharuskan masyarakat datang mengantre ke kantor pajak yang ada di Kabupaten Maros.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan di atas dapat disimpulkan bahwa keuntungan relatif terkait inovasi pelayanan pajak dengan menggunakan sistem e-filling sangat memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan program inovasi dan sasaran program inovasi. Hal tersebut didasari atas minimnya kesalahan penginputan data yang terjadi di Kantor Pelayanan pajak dan mempercepat pengurusan layanan yang dilakukan oleh aparatur di Kantor Pajak. Disisi lain keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat ialah dapat menghemat waktu dan biaya karena dengan adanya inovasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang memudahkan tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Dampak yang ditimbulkan ialah jumlah pelaporan wajib pajak bertambah setiap tahunnya.

Namun adapun kelemahan yang dianalisis oleh peneliti terkait inovasi tersebut ialah mengenai akses jaringan di Kabupaten Maros dan kualitas SDM yang masih belum terlalu memahami terkait penggunaan jaringan dan teknologi dalam pelayanan pemerintah. Sehingga hal tersebut menjadi tugas pemerintah setempat baik ditingkat kecamatan atau desa agar memberikan wadah untuk mengakses sistem pelayanan pajak.

## 2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian dapat diukur melalui kesesuaian dengan cara masyarakat melakukan sesuatu pada saat ini, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman yang ada di masa lampau, serta kesesuaian dengan keyakinan atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat (Rogers & Murcott, 1995). Hal yang hampir sama disampaikan oleh Broska (2021) bahwa kesesuaian inovatif dengan latar belakang, perilaku dan pola gaya hidup masyarakat yang ada juga mempengaruhi pengadopsiannya oleh masyarakat. Semakin tinggi tingkat kecocokan, semakin cepat difusi; dan semakin rendah kompatibilitasnya, semakin lambat difusi. Suatu inovasi akan menyebar lebih cepat jika tidak menuntut konsumen untuk mengubah nilai, norma, gaya hidup, budaya, dan perilaku sehari-hari. Inovasi berkelanjutan dan berkelanjutan secara dinamis lebih tinggi pada kompatibilitas daripada inovasi terputus-putus.

Sehingga suatu program inovasi harus sesuai dengan situasi dan kondisi yang dialami oleh masyarakat serta dapat menjangkau kebutuhan masyarakat sehingga tersebut lahirlah suatu program atau inovasi yang menjawab tantangan yang ada di masyarakat. Oleh karena itu berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara seperti berikut.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, mengatakan bahwa:

“Kalau berbicara tentang kesesuaian kebutuhan kami dengan membandingkan proses-proses sebelumnya yah tentu sangat sesuai karena jelas e-filing ini sangat memudahkan. Apalagi inovasi ini kan sudah berjalan bukan Cuma di maros tapi hampir diseluruh indonesia agr proses pelaporan pajak itu bisa dengan menggunakan digitalisasi. Selain itu kalau saya amati juga di masyarakat dengan melihat trend

perkembangan peningkatan pelaporan pajak semakin naik, hal itu membuktikan bahwa masyarakat menerima dan patuh terhadap aturan dan keterbaruan dari pelayanan pajak” (Hasil wawancara dengan S pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan analisis terhadap informasi dari informan diatas, maka dapat dikatakan bahwa jika berbicara tentang faktor kesesuaian dari kebutuhan dari kantor pelayanan pajak sudah terpenuhi dengan adanya inovasi tersebut. Karena dengan adanya inovasi tersebut hambatan yang terjadi sebelumnya bisa teratasi semenjak adanya inovasi e-filing. Disisi lain, faktor kepatuhan dari masyarakat juga dapat diukur dengan meningkatnya jumlah pelaporan pajak setiap tahunnya dibandingkan sebelum adanya sistem e-filing dalam pelaporan pajak.

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan, mengatakan bahwa:

“Jika terkait kesesuaian, tentu sudah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kami secara internal dalam pelayanan pajak berbasis digital. Karena kami sangat terbantu dengan adanya sistem ini, disisi lain yah masyarakat juga terbantu dan alhamdulillah belum ada laporan bahwa masyarakat menolak terkait sistem ini. Ini berarti masyarakat sudah menerima dan bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dalam pelayanan. Hanya saja tentu kita perlu melakukan edukasi kepada masyarakat, khususnya pemerintah desa dan kecamatan juga harus terlibat untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakatnya” (Hasil wawancara dengan D pada tanggal 9 Februari 2023).

Dari pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa jika berbicara antara kesesuaian kondisi dan kebutuhan internal kantor pelayanan pajak kabupaten Maros sudah sesuai karena dengan adanya inovasi tersebut pekerjaan mereka terbantu dengan menggunakan sistem digitalisasi. Selain itu untuk membumikan inovasi tersebut agar bisa tercapai dengan maksimal ke sasaran utamanya bagi

wajib pajak harus adanya kolaborasi lintas sektor pemerintah yang terlibat untuk memberikan arahan dan fasilitas terhadap masyarakat.

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, menyampaikan bahwa:

“Inovasi ini sudah sesuai jika dibandingkan dengan proses pelaporan pajak yang sebelumnya menggunakan sistem manual. Buktinya dengan adanya sistem e-filing ini sudah mengatasi berbagai masalah dalam pengolahan data pelaporan pajak yang terkadang salah input. Disisi lain, masyarakat juga pasti terbantu karena sudah sesuai dengan keluhan-keluhan yang terjadi sebelumnya seperti masalah jarak dan waktu ketika mereka melakukan pelaporan. Yah mungkin sekarang yang perlu dimaksimalkan ialah pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem e-filing ini karena tidak semua masyarakat paham apalagi yang tergolong dalam pendidikan rendah” (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan informasi dari informan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa jika berbicara kesesuaian antara problem atau kendala yang terjadi sebelumnya dalam pelaporan pajak yang dilakukan secara manual dan dibandingkan dengan adanya inovasi sistem e-filing di internal kantor pelayanan pajak sudah berkontribusi dengan baik. Selain dari itu jika ditinjau dari keterlibatan masyarakat sudah berjalan dengan baik dengan meningkatnya produktivitas pelayanan pelaporan pajak yang masuk dalam sistem e-filing yang di kelola oleh kantor pelayanan pajak pratama Kabupaten Maros. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat dan aparatur pelaksana sudah beradaptasi dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan berbasis digital.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 1, yang mengatakan bahwa:

“Kalau bicara dengan kesesuaian terhadap kami, tentu inovasi sistem e-filing yang digagas oleh pemerintah ini sudah sesuai dengan kebutuhan

kami. Dari segi hemat waktu, biaya, jarak membuat kami sangat terbantu. Hanya saja awalnya saya tidak terlalu paham karena kan baru kami dapati, karena biasanya harus datang ke kantor. Tapi perlahan-lahan kami paham juga penggunaannya, tapi biasa kami juga menemukan kendala jaringan karena tidak semua wilayah disini itu stabil jaringannya. Disisi lain kayaknya butuh juga disosialisasikan dengan rutin sama masyarakat karena banyak masyarakat yang bingung penggunaannya karena lebih sering dengan sistem manual.” (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 10 Februari 2023).

Berdasarkan informasi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kehadiran inovasi e-filling memiliki dampak tersendiri bagi wajib pajak dalam segi penggunaan. Kepatuhan masyarakat dalam melapor pajaknya dapat diintervensi dengan adanya sosialisasi dari pemerintah terkait. Salah satu tolok ukur dari kesesuaian inovasi jika dilihat dari kondisi lingkungan dan kebutuhan masyarakat ialah dilihat dari segi sumber daya seperti waktu, anggaran yang dapat di minimalisir. Namun, agar produktivitas inovasi e-filling tersebut dapat meningkatkan laporan pajak yang ditargetkan agar dapat melakukan pemberian informasi yang merata dan akses jaringan telekomunikasi yang memadai.

Hal yang hampir sama disampaikan oleh masyarakat 2, yang mengatakan bahwa:

“E-filling ini sangat membantu dari segi pelaporan pajak, jadi kalau bicara sesuai yah tentu sesuai karena rata-rata pelayanan pemerintah sudah banyak yang menggunakan sistem elektronik. Tapi biasa juga kami tidak terlalu paham tentang mekanismenya, jadi perlu kayaknya untuk ditingkatkan sosialisasinya ke masyarakat. Apalagi kan tidak semua juga masyarakat memiliki hp android atau sejenisnya jadi itu yang harus dievaluasi” (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 11 Februari 2023).

Sekalipun program tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar bisa menghemat waktu dan biaya dalam melakukan pelaporan pajak. Namun, terdapat kendala jika dilihat dari berbagai latar belakang dan kondisi masyarakat

yang masih gaptek dalam penggunaan teknologi. Sehingga hal tersebut menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah ditingkat daerah atau desa agar mampu memberikan fasilitas akses atau sosialisasi yang mendalam terhadap masyarakat.

Kemudian wawancara yang dilakukan oleh masyarakat 3, menyampaikan bahwa:

“Sebenarnya sudah sesuai dengan kondisi sekarang yang serba menggunakan teknologi, disisi lain supaya praktek-praktek pungli juga bisa dihindari. Jadi, kalau bicara sesuai atau tidak, jelas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah. Tapi itu saja, tidak semua masyarakat paham terkait inovasi, ada juga yang paham tapi susah dalam aksesnya” (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 12 Februari 2023).

Berdasarkan informasi diatas maka dapat dikatakan bahwa inovasi e-filling sangat memiliki peran penting di masyarakat untuk mempermudah mereka dalam pelaporan pajak. Akan tetapi hal yang harus dibenahi ialah persoalan pemerataan akses dari segi jaringan dan pemahaman yang harus difasilitasi oleh pemerintah. Karena sekalipun secara konsep suatu inovasi sangat matang akan tetapi ketika dilaksanakan di masyarakat yang masih awam terkait penggunaan teknologi maka proses implementasi inovasi tersebut akan terhambat.

Maka dari itu, jika mengacu pada berbagai informasi dari hasil wawancara dari berbagai informan. Maka dapat dikatakan indikator kesesuaian sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari segi kebutuhan dan kendala yang dialami sebelumnya baik dari pihak aparatur yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Maros dan Wajib Pajak. Namun, jika dianalisis lebih dalam, terdapat satu kendala yang dialami masyarakat jika dilihat dari segi kondisi lingkungan

yaitu terdapat masyarakat yang masih belum terlalu memahami bahkan kesulitan dalam mengakses sistem yang disediakan.

### 3. *Complexity* (Kerumitan)

Kompleksitas/kerumitan semakin mudah pengaplikasian inovasi, maka semakin mudah inovasi tersebut diterima oleh masyarakat (Ramdhani et al., 2021). Tawaran inovatif akan mudah disebarkan bila ada kemudahan pemahaman, penggunaan dan pemanfaatan teknologi (Yigitcanlar et al., 2021). Semakin mudah untuk memahami dan menggunakan suatu produk inovasi, semakin besar kemungkinan untuk diterima dengan cepat, begitu pula sebaliknya. Berbicara tentang kompleksitas, kompleksitas teknologi bertindak sebagai penghalang menjalankan inovasi kebijakan atau program. Orang menolak inovasi terbaru karena takut kerumitan dalam pelaksanaan dan penggunaan. Ini dipahami dengan baik oleh industri teknologi tinggi.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, mengatakan bahwa:

“Inovasi E-filling ini kan mulai berjalan pada Tahun 2015, tentu awalnya kerepotan karena ini baru langkah awal kami menjalankan pelaporan pajak dengan sistem elektronik karena sebelumnya berbasis digital. Jadi baik dari pegawai kami, ataupun masyarakat berusaha menyesuaikan diri agar dapat menjalankan inovasi tersebut. Tapi setelah berjalan terus, yah pegawai sudah paham mekanisme dan prosesnya dengan kami bekal pelatihan, teruntuk di masyarakat kami fasilitasi sosialisasi penggunaan sistem e-filling dengan adanya kelas pajak yang dilakukan oleh tim penyuluh kami” (Hasil wawancara dengan S pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan penyampaian dari informan tersebut, dapat dikatakan bahwa terjadi penyesuaian dalam proses menjalankan inovasi e-filling mengenai persoalan pajak. Sekalipun awalnya mengalami kendala ketidaktahuan

penggunaan sistem akan tetapi hal tersebut dibekali dengan adanya pelatihan dan sosialisasai kepada pegawai dan wajib pajak itu sendiri. Sehingga dari segi kendala mekanisme proses penggunaan sistem e-filling dapat teratasi.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan, mengatakan bahwa:

“Kalau bicara kerumitan yah awalnya memang rumit karena ada peralihan dari mode manual ke mode sistem teknologi. Kalau saya secara pribadi yah alhamdulillah bisa menyesuaikan karena memang ini tuntutan, apalagi ada pelatihan juga jadi bisa beradaptasi. Hanya saja yang susah itu di masyarakat karena tidak terbiasa dengan sistem ini karena mereka biasanya dulu kan pake sistem manual. Selain itu kendala yang biasa dihadapi itu terkadang sistemnya maintenance jadi prosesnya biasa tertunda. Jadi kadang ada juga wajib pajak yang chat saya kalau prosesnya terkendala” (Hasil wawancara dengan D pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan informasia tersebut dapat dikatakan bahwa terkadang dalam proses penggunaan sistem e-filling yang menjadi salah satu kendala ialah masalah sistem yang maintenance. Sehingga hal tersebut bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan. Hal tersebut menjadi hal yang lumrah dalam penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan pemerintah. Karena hampir semua pelayanan berbasis eletronik dalam pemerintahan itu kadang terkendala dalam hal sistem.

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mengatakan bahwa:

“Terkadang kami menemukan masalah dalam penggunaan sistem e-filling ini yaitu masalah server, kan ada batasnya jadi kalau sudah memenuhi kapasitas pasti wajib pajak yang mengakses website itu akan tertunda. Kemudian disisi lain kalau saya melihat masyarakat kadang juga tidak terlalu paham apalagi kan mereka harus memiliki email dan token untuk mengakses ini inovasi e-filling. Itu yang biasa jadi kendala, jadi kadang ada juga yang beranggapan ribet juga tapi dari segi efisiensi

yah jelas lebih efisien kalau pake sistem e-filling (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas, dapat dikatakan bahwa e-filling dalam penggunaannya memiliki kapasitas tertentu dalam menjalankan programnya. Sehingga ketika terdapat sebuah kendala maintenance dalam upaya pelaporan pajak dari wajib pajak itu karena kapasitas sudah sampai dibatas maksimal. Disisi lain, peran pihak kantor pelayanan juga disini perlu meningkatkan pemahaman wajib pajak dengan melakukan terobosan dan berbagai sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak.

Selanjutnya, wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 1, yang mengatakan bahwa:

“Kalau berbicara kerumitan pasti awal-awalnya rumit karena saya tidak terlalu memahami tentang mekanismenya seperti apa karena ini berbasis website jadi harus dicermati dulu tentang pola dan prosesnya bagaimana, jadi kalau saya biasanya mengakses youtube untuk mencari tahu tentang bagaimana alurnya, sekalipun tetap ada sosialisasi tapi tetap harus didukung dengan metode lain. Nah kalau bicara tentang kendala yah pasti persoalan jaringan karena tidak semua daerah atau kecamatan di Maros itu jaringannya bagus dan memadai” (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 10 Februari 2023).

Berdasarkan, wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa upaya dalam menjalankan sistem e-filling juga ditemukan masalah kurang pemahaman yang dirasakan oleh wajib pajak. Sehingga peran sosialisasi dari pemerintah setempat sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan penerapan sistem e-filling dalam pelaporan pajak. Selain itu faktor pemerataan akses jaringan juga perlu diperhatikan guna meningkatkan pelaksanaan sistem e-filling di masyarakat.

Hal yang sama disampaikan oleh masyarakat 2, yang dalam wawancaranya menyampaikan:

“Kendala yang saya alami semenjak adanya sistem e-filling ini, yaitu terkadang websitenya susah diakses, entah itu karena masalah jaringannya atau sistemnya memang bermasalah. Kemudian disisi lain mekanismenya yang awalnya tidak terlalu dipahami karena kan dulunya sistem manual. Jadi kendalanya seperti itu yang kami alami” (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 11 Februari 2023).

Hal yang sama disampaikan oleh informasi sebelumnya bahwa masih terjadi kendala dalam akses website yang terkadang maintenance sehingga mengakibatkan masyarakat terkendala dalam upaya pelaporan pajak secara berkala. Disisi lain, masih ada wajib pajak yang tidak terlalu tahu tentang mekanisme proses penggunaan website, sehingga peran sosialisasi inovasi program sangat dibutuhkan.

Selaras yang disampaikan oleh informan sebelumnya yang dilakukan wawancara dengan masyarakat 3, mengatakan bahwa:

“Jadi kendala yang dialami pada umumnya ialah akses jaringan yang tidak semua daerah mendapat akses jaringan yang memadai, apalagi daerah maros banyak yang masuk pelosok. Selain itu website juga kadang terkendala dalam aksesnya, sehingga kalau dalam kondisi tersebut saya tidak tahu bagaimana cara mengatasi atau menginfokan kemana terkait kendala itu. Kalau kerumitannya yah saya anggap masih bisalah tapi kalau orang lain saya kurang tahu apalgi yang baru mendapatkan sistem seperti ini “ (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 12 Februari 2023).

Dalam wawancara yang dilakukan, kasus yang sama didapatkan bahwa terdapat kendala website yang terkadang mengalami gangguan. Selain itu terdapat kendala yang dialami wajib pajak tentang edukasi mekanisme penggunaan sistem e-filling. Sehingga hal tersebut yang menjadi tantangan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dari sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan terkait kerumitan dari sistem e-filling yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pelaksana dalam hal ini pegawai pajak dan wajib pajak itu sendiri. Secara umum, masalah yang dialami ialah akses jaringan yang terkadang membuat sistem e-filling menjadi maintenance. Selain itu kendala yang dialami oleh wajib pajak ialah masih ada yang kurang terbiasa dalam pelaporan wajib pajak menggunakan sistem e-filling. Disisi lain terdapat masalah akses jaringan yang membuat pelaporan pajak terkendala, hal tersebut disebabkan masih kurang meratanya akses jaringan ke seluruh pelosok daerah di Kabupaten Maros.

#### 4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

*Triability* (dapat diuji coba), apakah masyarakat bisa mencoba suatu inovasi terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya (Yigitcanlar et al., 2021). Kemudahan produk atau layanan dapat diuji dan dicoba juga menentukan tingkat penerimaan (Gursoy et al., 2019). Semakin tinggi tingkat ketercobaan, semakin besar tingkat penggunaannya (Yuen et al., 2021). Sedangkan menurut Rogers dan Murcott (1995) trialabilitas ialah dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Suatu inovasi yang dicoba akan cepat diterima oleh masyarakat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba terlebih dahulu. Hal ini karena prospek mendapatkan kesempatan untuk mencoba inovasi, menilainya dan memutuskan untuk menerima/menolaknya. Masyarakat dapat mencoba penawaran inovatif, mengevaluasinya, dan kemudian memutuskan komitmen dengan menerima/menolaknya.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, mengatakan bahwa:

“Ini kan program pusat jadi sebelum disebarluaskan pasti melalui tahapan uji coba dulu dengan menggunakan sampel di beberapa daerah. Kalau di kabupaten Maros sendiri sistem nya secara langsung tidak ada sistem uji coba jadi langsung diterapkan. Karena produk inovasinya itu dari pusat jadi ada namanya piloting, direncanakan waktunya dan di uji coba ke wajib pajak di wilayah tertentu” (Hasil wawancara dengan S pada tanggal 9 Februari 2023)..

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa upaya tahap uji coba dalam penerapan e-filling di Kabupaten Maros tidak dilaksanakan kepada wajib pajak. Hal tersebut disebabkan karena produk inovasi tersebut merupakan inovasi dari pemerintah pusat sehingga ketika diluncurkan secara nasional di seluruh daerah itu langsung diterapkan dengan melalui tahapan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak.

Sedangkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan, mengatakan bahwa:

“Tidak ada tahapan uji coba kalau di wilayah kami, jadi penerapannya secara langsung dilakukan kepada wajib pajak. Jadi setelah inovasi e-filling di launching, jadi kami diberikan pelatihan dan langsung diterapkan di masyarakat. Jadi sifatnya inovasi e-filling yah tentu sangat mengikat, tidak ada proses melibatkan masyarakat wajib pajak terlebih dahulu untuk mencoba inovasi tersebut untuk dimintai pendapatnya” (Hasil wawancara dengan D pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan penyampaian diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pelaksanaan inovasi e-filling tidak ada proses uji coba yang dilakukan kepada masyarakat untuk menilai bagaimana tanggapan dari masyarakat di Kabupaten Maros. Hal tersebut didasari karena tahap uji coba telah dilakukan oleh pemerintah pusat.

Selaras dengan penyampaian dari Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mengatakan bahwa:

“Secara umum tidak ada tahap uji coba, baik dari instansi internal kami ataupun penerapannya di masyarakat. Jadi ketika ada inovasi e-filling, yah kayak mau tidak mau harus tetap dijalankan. Karena ini langsung arahan dari pemerintah pusat. Jadi tidak ada kesempatan untuk menilai apa yang kurang dan perlu ditingkatkan sebelum dijalankan” (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 9 Februari 2023).

Dari penyampaian tersebut, dapat dipahami bahwa tahap uji coba di Kabupaten Maros dalam pelayanan e-filling untuk pelaporan pajak bagi wajib pajak bisa dikatakan tidak ada. Sehingga inovasi tersebut membuat pegawai dan masyarakat harus beradaptasi serta harus menjalankan inovasi tersebut dengan seksama. Sehingga intervensi inovasi tersebut sangat mengikat karena tidak adanya proses untuk menilai dan mengukur sejauh mana program tersebut dapat berdampak kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 1, mengatakan bahwa:

“Tidak ada tahap uji coba, jadi langsung diterapkan ini sistem e-filling jadi kami susah beradaptasi karena biasanya sistem manual. Jadi awalnya karena tidak ada uji coba dulu yang dilakukan dari pegawai pajak jadi saya susah dan kurang paham tentang cara kerjanya ini sistem. Andaikan ada tahap uji cobanya mungkin kita cepat paham dan ada pihak pajak yang mengontrol dan memberikan arahan. Tapi in langsung saja diterapkan, tapi kalau masalah terbantu yah sangat terbantu” (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 10 Februari 2023).

Dari informasi tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu yang menyebabkan kendala terkait pelaksanaan inovasi e-filling ini ialah tidak adanya tahap uji coba dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap bagaimana respon masyarakat terkait sistem e-filling.

Disisi lain, keterlibatan masyarakat juga harus diperhartikan dalam merumuskan kebijakan/program dari pemerintah.

Selain itu wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 2, mengatakan bahwa:

“Kalau secara pribadi saya tidak mendapatkan tahapan uji coba, tapi kalau yang lain saya kurang tahu. Tapi kalau menurut saya tidak perlu ada tahap uji coba karena bagi saya sama saja. Hanya saja yang perlu ditingkatkan itu sosialisasinya karena masyarakat tidak semua tahu tentang ini inovasi. Kalau saya secara pribadi tidak jadi masalah mau ada uji coba atau tidak ada. Apalagi ini inovasi juga untuk memudahkan masyarakat” (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 11 Februari 2023)..

Berdasarkan penyampaian yang dilakukan informan diatas, dapat dikatakan bahwa tahap uji coba dalam pelaksanaan suatu program atau inovasi tidak terlalu berpengaruh. Hal yang dianggap sangat berpengaruh ialah tahapan sosialisasi dan informasi yang cukup dari pemerintah untuk menjalankan program yang dirancang. Sehingga sekalipun tidak ada tahap uji coba di daerah, namun dengan memaksimalkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat akan membuat dampak positif terhadap pelaksanaan suatu program inovasi dari pemerintah.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 3, berpendapat bahwa:

“Kalau tahapan uji coba saya tidak ada, karena langsung di infokan kalau sistemnya sudah tidak seperti biasa, jadi ketika ada informasi seperti itu saya langsung saja buka websitenya yang diinformasikan. Awalnya saya bingung karena kurang paham penggunaannya. Jadi ketika saya bertanya dengan teman saya dan diarahkan, alhamdulillah sudah paham. Saya harapannya kalau ada kebijakan atau program dari pemerintah yah harus di uji coba dulu, kalau dalam beberapa bulan terjadi perkembangan yah dilanjutkan. Kalaupun ada kekurangan yah ditingkatkan lagi supaya lebih maksimal” (Hasil wawancara dengan SA

pada tanggal 12 Februari 2023).

Sesuai apa yang disampaikan oleh informan diatas, dapat dikatakan bahwa informan membutuhkan tahap uji coba sebelum program atau inovasi program disebarluaskan. Hal tersebut memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk menilai dan mengukur bagaimana dampak inovasi yang akan dilakukan. Sehingga ketika dalam tahap pelaksanaan inovasi e-filling dapat mengurangi kendala-kendala yang bisa saja menghambat proses pelaporan pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terkait beberapa teori yang berkaitan dengan variabel triability (Uji coba) dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan inovasi e-filling dalam pelaporan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros tidak ada tahapan uji coba. Hal tersebut terjadi karena programnya bersifat sentralistik karena inovasi tersebut berasal dari pemerintah pusat. Sehingga pemerintah setempat tidak memiliki landasan serta intervensi yang kuat untuk melalui tahap uji coba dalam menilai dan mengukur seberapa efektif inovasi tersebut bisa berjalan. Selain itu dari tidak adanya tahapan uji coba membuat masyarakat kurang paham, padahal dalam perumusan suatu program yang bersifat bottom up harus melihat apa yang menjadi kebutuhan dan kelemahan dari segi masyarakat.

##### 5. *Observability*

Dapat dikenali (dapat dideteksi), semakin sederhana sehingga seseorang dapat melihat efek samping dari suatu perkembangan, semakin penting kemajuan tersebut akan diakui oleh (Strong et al., 2022) Penawaran inovasi baru yang berwujud, memiliki visibilitas sosial, dan yang manfaatnya mudah diamati

(tanpa banyak jeda waktu), lebih mudah disebarkan daripada yang tidak berwujud, atau tidak memiliki visibilitas sosial atau yang manfaatnya menumpuk dalam jangka waktu yang lama. Sejauh mana orang lain dapat menilai hasil penggunaan inovasi disebut observability. Semakin cepat suatu inovasi diadopsi, semakin mudah bagi orang untuk melihat hasilnya. (Rogers & Murcott, 1995).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal, mengatakan bahwa:

“Jika dilihat dari kepatuhan wajib pajak semakin tahunnya semakin meningkat. Yah itu berarti pencapaiannya makin baik di tengah masyarakat. Jadi data pengguna kami dengan adanya sistem e-filing ini justru semakin meningkat. Jadi kami targetnya tahun lalu melebihi apa yang kami targetkan, diatas 4000 laporan wajib pajak. Jadi, itu yang menjadi acuan kami menganggap inovasi e-filing ini berjalan dengan lancar”. (Hasil wawancara dengan S pada tanggal 9 Februari 2023).

Berdasarkan penyampaian dari informan diatas, maka dapat dikatakan dari meningkatnya jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan e-filing sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut diindikasikan dengan antusias dan peningkatan jumlah laporan pajak yang masuk di sistem e-filing. Sehingga inovasi e-filing tersebut sangat memberikan dampak positif terhadap pelaporan pajak bagi wajib pajak.

Kemudian penyampaian dari Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi, mengatakan bahwa:

“Jadi untuk mengukur hasil dan pemahaman tentang e-filing ini kami sudah ada tim penyuluh yang membuat suatu kegiatan yang bernama sekolah pajak, disisi lain kami juga menginfokan bagi wajib pajak dengan melalui kantor-kantor yang ditempati wajib pajak bekerja, selain itu kadang kami juga menginfokan melalui whatsapp bagi wajib pajak yang telah terdata di sistem kami. Alhamdulillah respon

masyarakat dari informasi tim penyuluh sangat positif” (Hasil wawancara dengan D pada tanggal 9 Februari 2023)..

Berdasarkan penyampaian tersebut, mengindikasikan bahwa ternyata untuk melihat sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh adanya sistem e-filling dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak. Ternyata ada tim yang dikhususkan untuk memberikan penyuluhan atau informasi terhadap pelayanan pajak yang memiliki suatu kegiatan yang bernama sekolah pajak. Sehingga selain melalui jumlah angka peningkatan yang dapat dilihat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, juga informasi terkait respon wajib pajak dapat mudah didapatkan melalui tim penyuluh.

Sedangkan menurut wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, mengatakan bahwa:

“Jadi kami mengamati berhasil tidaknya inovasi tersebut atau diterima atau tidaknya inovasi tersebut dari wajib pajak. Itu kami lihat dari jumlah wajib pajak yang melapor setiap tahunnya, jadi setiap tahunnya laporan pajak yang kami terima itu semakin bertambah. Jadi kami berpendapat bahwa dari inovasi tersebut dapat diterima oleh wajib pajak karena adanya peningkatan tersebut. Sehingga saya menganggap dengan adanya sistem e-filling ini dapat membuat pelayanan laporan pajak semakin optimal” (Hasil wawancara dengan A pada tanggal 10 Februari 2023)..

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan diatas, dapat dikatakan bahwa keberhasilan dari inovasi sistem e-filling dalam pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dapat berdampak positif. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya peningkatan tiap tahunnya yang semakin bertambah laporan pajak yang masuk di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros.

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 1, mengatakan bahwa:

“Kalau bicara respon saya terhadap sistem e-filling ini yah pasti sangat senang karena sangat membantu saya melaporkan pajak saya tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Apalagi saya kan bekerja jadi susah untuk bolos kerja untuk datang ke kantor. Jadi kalau bicara tentang keberterimaan saya jelas sangat berterima. Cuma itu yang mungkin perlu diperbaiki pemerataan akses jaringannya yg ada didaerah-daerah lain” (Hasil wawancara dengan H pada tanggal 11 Februari 2023).

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan sebelumnya bahwa dalam wawancara yang dilakukan dengan salah satu wajib pajak sangat merespon positif terhadap adanya sistem e-filling tersebut. Padahal, kerjasama antara pemberi pelayanan dengan pihak yang harus dilayani harus ada pada tahapan proses antara wajib pajak dengan pihak pelayanan. Alhasil, kerjasama antara penyedia layanan dan wajib pajak terjalin dengan baik dengan manfaat sistem E-Filling.

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan masyarakat 2, yang berpendapat bahwa:

“Sebelum adanya E-Filing, pada manual instance ini, proses pelayanan memakan waktu lama. Dengan E-Filing, Wajib Pajak harus mengaksesnya meskipun kantor tutup sehingga memudahkan semua orang dan memberikan keuntungan.. Jadi kalau tanggapan saya pribadi sangat related dengan kondisi dan waktu saya yang bekerja” (Hasil wawancara dengan M pada tanggal 11 Februari 2023).

Berdasarkan dari informasi tersebut, kembali respon positif terhadap adanya sistem e-filling dari wajib pajak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa respon masyarakat wajib pajak sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut. Sehingga program inovasi tersebut bisa menjadi rekomendasi dalam pelayanan yang lain agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari instansi pemerintah.

Hal yang sama disampaikan oleh masyarakat 3, yang berpendapat bahwa:

“Inovasi sistem e-filling tentu sangat membantu masyarakat khususnya sebagai wajib pajak, karena terkadang orang malas bayar pajak karena prosesnya yang lama, belum lagi jaraknya yang cukup jauh dari rumah. Sedangkan setelah adanya inovasi sistem e-filling ini justru mempermudah saya melaporkan pajak sebagai warga negara yang baik” (Hasil wawancara dengan SA pada tanggal 12 Februari 2023)..

Jika dilihat dari respon dari informan terkait sistem e-filling dalam pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dinilai sangat positif. Disisi lain hal tersebut membuat masyarakat semakin sadar akan tanggung jawab dalam masalah pajak. Maka dari itu pemerintah juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya inovasi yang membantu masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan dengan melihat dari variabel observasi yang dikemukakan oleh penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kebermanfaatan dari inovasi e-filling sangat dirasakan oleh implementor dari kantor pelayanan pajak maros yang mampu bekerja dengan maksimal tanpa membuat masyarakat wajib pajak datang berdesak-desakan di lingkungan kantor. Disisi lain, inovasi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan laporan pajak dari wajib pajak setiap tahunnya. Selain itu, adapun respon dari wajib pajak sangat terbantu karena dapat menghemat waktu pelayanan dan biaya saat pelaporan pajak. Sehingga hal tersebut membuat inovasi tersebut bisa berjalan dengan baik. Dengan artian hadirnya inovasi tersebut membuat proses perampingan proses pelayanan pajak namun dapat meningkatkan produktifitas laporan pajak. Berikut

dapat dilihat jumlah perbandingan pelaporan wajib pajak secara manual menggunakan aplikasi E-Filling :

Gambar 4.2. Perbandingan Total Pelaporan SPT Tahunan

<b>Tahun</b>	<b>Yang Melapor Secara Manual</b>	<b>Yang Melapor Menggunakan E-Filling</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak yang Melapor</b>
2020	52.851	759.644	812.495
2021	67.980	859.600	927.580
2022	78.270	861.678	939.948

Sumber Data: Rekapitulasi data dari KPP Pratama Maros

Dapat dilihat dari gambar di atas bahwa yang menunjukkan jumlah perbandingan penggunaan SPT menggunakan Elektronik lebih banyak daripada manual yaitu pada tahun 2020 dengan jumlah 759.644 menggunakan e-filling dan 52.851 secara manual, pada tahun 2021 dengan jumlah 859.600 menggunakan e-filling dan 67.980 secara manual, terakhir ditahun 2022 yakni 861.678 menggunakan e-filling dan 78.270 secara manual.

Pihak yang bertugas untuk mensosialisasikan program e-filling adalah Ditjen Pajak SULSELBARTRA yang juga termasuk di dalamnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. Karena koneksinya sebagai media (Compact disc atau disket), informasinya bisa efisien. Selain itu, sistem aplikasi e-filling memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh sistem perincian manual, yaitu dapat mengoordinasikan informasi biaya organisasi dengan tepat dan metodis, perhitungan dapat dilakukan dengan cepat dan pasti karena menggunakan sistem komputer. . Sistem aplikasi e-filling ini berpotensi membuat pelaporan pajak lebih nyaman bagi wajib pajak. Selain itu, sistem aplikasi e-filling dilengkapi

dengan fasilitas pengecekan sehingga wajib pajak dapat langsung mengoreksi kesalahan pengisian data pada SPT induk dan lampiran SPT.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Dalam sektor publik, pemanfaatan E-Government atau Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam segala aspek pelayanan telah dianggap sebagai komponen yang sangat diperlukan dalam menciptakan kembali pemerintahan. Hal tersebut sesuai apa yang disampaikan oleh (Dewi et al., 2021), menyampaikan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik adalah pengembangan e-government. Dengan kata lain, penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan. Secara khusus, telah disoroti bahwa E-Government memiliki sifat katalitik untuk mengubah kemampuan pemerintah dalam melayani warganya (Bekkers, 2003). Penerapan E-Government meliputi peningkatan fokus pelanggan, peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas, dan pengurangan birokrasi (Chan et al., 2003).

Sejak munculnya Information and Communications Technology, sektor publik telah memanfaatkan Information and Communications Technology untuk mendukung operasinya (Bozeman & Bretschneider, 1986). Namun seiring dengan kedatangan Internet, kesempatan baru bagi pemerintah untuk mengeksplorasi Information and Communications Technology dalam memperluas kemampuan penyediaan layanan mereka telah ditekankan baik oleh para sarjana maupun praktisi (Evans & Yen, 2005) Terminologi baru seperti “online government” (Peled, 2001), “digital government”(Leer & Blair, 1999)

dan “NetState” (Lawson, 1998) telah diciptakan untuk menekankan fenomena baru ini. Meskipun demikian, istilah yang akhirnya diterima secara luas adalah “egovernment.

Adapun salah satu inovasi pemerintah dalam melakukan pelayanan dalam pelaporan pajak ialah adanya sistem e-filing. Sekiranya menurut Rogers dan Murcott (1995) dalam proses inovasi yang terdiri dari lima tahap, yaitu: Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan Dicoba), Observability (Observasi).

#### 1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif dari suatu inovasi hanyalah manfaat dari inovasi tersebut relatif terhadap ide atau teknologi yang digantikan oleh inovasi tersebut. Keuntungan relatif dapat diukur dengan banyak cara (ekonomi, kinerja, prestise, dan sebagainya) tergantung pada inovasi dan kelompok pengadopsi. Ini mungkin atribut inovasi yang paling dipahami secara intuitif (Call & Herber, 2022). Sehingga jika berbicara tentang keuntungan relatif dari suatu inovasi, tentu berbicara segi kebermanfaatan yang dialami jika dibandingkan dengan metode yang digunakan sebelumnya. Hal yang hampir sama disampaikan oleh Kastelli et al. (2022) bahwa teknologi digital dianggap sebagai faktor yang mempercepat laju inovasi dan meningkatkan kinerja inovasi dari suatu instansi.

Maka dari itu salah satu indikator yang berperan penting dalam penerapan suatu inovasi dalam pelayanan itu harus dilihat bagaimana

keuntungan atau manfaat yang didapatkan jika dibandingkan dengan inovasi atau program yang ada sebelumnya. Oleh karena itu jika mengkaji tentang keuntungal relatif terhadap fokus penelitian ini dalam membahas tentang pelaporan pajak menggunakan sistem e-filling sudah sangat dirasakan manfaatnya oleh pelaksana yang terdiri dari unsur aparatur dan masyarakat sebagai wajib pajak. Sehingga jika menganalisis tentang teori yang digunakan dalam penelitian ini dan didukung oleh hasil observasi dan wawancara penelitian, maka dikatakan. Aspek keuntungan relatif sudah tercapai dalam inovasi pelaporan pajak menggunakan e-filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros.

Jika dilihat dari indikator Relative Advantage (Keuntungan Relatif) terkait pelaporan pajak menggunakan sistem E-Filling dengan fakta yang ada dilapangan telah memberikan dampak seperti minimnya kesalahan penginputan data yang terjadi di Kantor Pelayanan pajak dan mempercepat pengurusan layanan yang dilakukan oleh aparatur di Kantor Pajak. Disisi lain keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat ialah dapat menghemat waktu dan biaya karena dengan adanya inovasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang memudahkan tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak.

## 2. Compatibility (Kesesuaian)

Kompatibilitas dan niat untuk menggunakan teknologi dalam pelayanan berbasis digital memiliki peran dan fungsi secara signifikan dan positif. Hal yang sama disampaikan oleh (Rogers et al., 2014) bahwa kompatibilitas adalah salah satu faktor yang memiliki dampak yang cukup

besar pada tingkat adopsi inovasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh mengatakan (Danjum & Rasli, 2012) bahwa implikasi inovasi layanan dalam mendorong kepuasan dari masyarakat.

Sehingga jika dalam suatu inovasi pelayanan yang berbasis digital harus sesuai dengan kondisi dan tuntutan dari pelayanan itu sendiri. Sekiranya tuntutan global juga menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan dengan berbasis digital. Hal tersebut juga disampaikan dalam penelitian di vietnam yang dilakukan oleh Dung et al., (2021) bahwa inovasi pelayanan digital berkontribusi untuk menyempurnakan kebijakan transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan pembangunan negara di era baru.

Berdasarkan hal tersebut jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengkaji tentang Compatibility terkait inovasi pelaporan pajak berbasis e-filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sudah sesuai dengan tuntutan secara global yang mengharuskan pemerintah dalam melakukan pelayanan secara efektif dan efisien. Sehingga transformasi pelayanan dilakukan dengan menggunakan sistem digital.

Kesesuaian yang dimaksud terkait fakta lapangan yang didapatkan ialah awalnya masyarakat menempuh jarak yang jauh dalam upaya pelaporan pajak. Akan tetapi dengan adanya sistem e-filling ini dapat mudah diakses dimana saja. Sehingga dapat mengurangi biaya operasional dalam mendapatkan pelayanan publik.

### 3. Complexity (Kerumitan)

Terkait dengan kompleksitas atau hambatan yang dialami dalam penerapan suatu program atau inovasi dalam pelayanan menjadi salah satu pokok penting untuk diperhatikan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Low et al, (2011) yang mengatakan bahwa kompleksitas mengacu pada hambatan untuk setiap adopsi teknologi inovasi. Sehingga kompleksitas dapat diartikan sebagai tingkat tingkat kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan suatu inovasi yang akan diadopsi. Semakin cepat suatu inovasi diadopsi, maka akan semakin mudah dipahami oleh adopter.

Oleh karena itu suatu inovasi yang baru dijalankan akan memunculkan suatu kebingungan bagi implementor sebagai pelaksana dan masyarakat yang menjadi bagian dari sasaran dari suatu program inovasi. Apalagi salah satu inovasi yang trend dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah menggunakan teknologi dalam pelaksanaannya. Selain itu kompleksitas dalam penerapan inovasi berbasis digital akan mempengaruhi proses pelaksanaan dari suatu program inovasi. Sependapat dengan apa yang disampaikan oleh Premkumar & King (1994) bahwa kompleksitas inovasi dapat menghambat adopsi teknologi inovasi baru dan hal yang sama juga disampaikan oleh Rogers & Murcott (1995) bahwa efek negatif dari kompleksitas pada penerimaan teknologi baru.

Berdasarkan argumentasi dari penelitian-penelitian tersebut jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan bahwa dalam proses penerapan inovasi pelaporan pajak melalui e-filling memang ditemukan

suatu ketidakpahaman dalam proses penggunaan e-filing oleh masyarakat. Sehingga hal itulah yang menjadi dasar bagi Kantor Pelayanan Pajak Prima Maros untuk membentuk tim penyuluh yang mengedukasi wajib pajak dalam penggunaan sistem e-filing. Hal tersebut sangatlah penting, karena faktor sulit dan rumitnya suatu inovasi program itu akan membuat rancangan pelayanan yang bertujuan agar memiliki efektifitas dan efisiensi akan menjadi tidak tercapai.

Tentu setiap inovasi dalam pelayanan yang berbasis teknologi informasi akan membutuhkan waktu agar bisa dapat dipahami dengan baik dalam penggunaannya. Maka hal itu bisa teratasi apabila pemerintah dan pemangku kebijakan mampu melakukan tahapan uji coba dan sosialisasi ke masyarakat agar dapat memaksimalkan potensi dari inovasi kebijakan yang ada. Pentingnya edukasi terhadap masyarakat dan pelaksana dari sistem inovasi dalam kebijakan perlu dijalankan agar hambatan dalam pelaksanaan sistem e-filing bisa diatasi.

#### 4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Triability dalam inovasi pemerintah bertujuan untuk memperhatikan pola sikap pengguna yang dituju ketika merancang layanan elektronik dari pemerintah (Pynnönen et al., 2021). Sehingga dapat dipahami bahwa trialabilitas ialah dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Oeij et al., (2019) bahwa suatu inovasi yang dicoba akan cepat diterima oleh masyarakat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba terlebih dahulu.

Hal tersebut sangat realistis karena untuk mengukur bagaimana respon masyarakat terhadap suatu program inovasi, maka perlu dilakukan masa uji coba agar dapat mengukur sejauh mana program inovasi tersebut dapat diterima. Selain itu, dampak positif yang dapat dicapai dalam tahap uji coba tersebut, dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah terkait apa yang menjadi kelemahan dari sistem yang akan diterapkan. Sehingga ketika sistem inovasi tersebut akan dilaunching secara nasional atau global akan berjalan dengan optimal. Sekalipun bisa saja kedepannya akan mengalami hambatan yang lain. Tapi setidaknya hambatan-hambatan yang ada bisa diketahui dan dibenahi sebelum dijalankan secara nasional.

Oleh karena itu jika merujuk pada hasil dari penelitian yang dilakukan secara umum, tahap uji coba dalam penerapan sistem e-filling dalam pelaporan pajak bagi wajib pajak di Kabupaten Maros tidak ditemukan. Hal itu dikarenakan inovasi e-filling tersebut merupakan produk inovasi yang digagas oleh pemerintah pusat. Sehingga Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Maros ketika sistem e-filling tersebut dilaunching, mereka tidak menrapkan tahap uji coba kepada masyarakat wajib pajak. Akan tetapi langsung menerapkan dan mensosialisaikan terkait inovasi tersebut kepada masyarakat.

Tahapan Uji coba dalam setiap inovasi atau terobosan dalam setiap program pemerintah memang sangat penting untuk diaktualisasikan. Akan tetapi tahap uji coba dalam penggunaan sistem e-filling tersebut tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dikarenakan tahap uji coba yang

dilakukan hanya menggunakan sampel wilayah atau orang tertentu saja. Maka disinilah peran pemerintah setempat untuk membumikan inovasi tersebut ketika sudah dijalankan.

#### 5. Observability

Observability (keterlihatan) adalah tingkat sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain (Rogers & Murcott, 1995). Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi. Penerimaan publik diperlukan untuk adopsi inovasi program dapat dijalankan secara luas (Yuen et al., 2020). Hal tersebut dimungkinkan bahwa bagaimana inovasi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan itu bisa bermanfaat dengan melihat respon dan antusias dari masyarakat dalam pelaksanaan suatu program inovasi.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dipastikan sesuai dengan apa yang menjadi hasil penelitian bahwa terkait dengan hasil penilaian dari masyarakat sangat berdampak positif. Hal tersebut dibuktikan dengan masyarakat tidak lagi harus datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros untuk melaporkan pajaknya. Disisi lain wajib pajak juga dapat mengurangi biaya transportasi untuk berkunjung ke kantor tersebut. Namun terdapat kelemahan yang menjadi salah satu penilaian dari masyarakat yaitu masalah akses jaringan yang sepenuhnya belum dapat menjangkau seluruh daerah di Kabupaten Maros.

Dampak nyata yang didapatkan masyarakat dan pelaksana sistem e-filing dapat dilihat dari seberapa banyak jumlah pelaporan perbandingan

antara sebelum dan setelah sistem ini dioperasikan. Jika berbicara dampak yang ditimbulkan tentu sangat memiliki dampak positif akan penggunaannya. Dikarenakan masyarakat lebih mudah mengakses informasi dan pelaporan pajaknya sesuai dengan konsep keterbukaan informasi publik. Selain itu pelaksana sistem juga akan dapat meningkatkan kinerjanya karena dapat mudah menggunakan pelacakan, pendataan setiap wajib pajak.

Kelima elemen ini secara kolektif mempengaruhi keputusan pengadopsi potensial terhadap adopsi suatu inovasi pelayanan dari pemerintah. Dalam konteks yang berbeda, dan dengan populasi yang berbeda, beberapa karakteristik mungkin memainkan peran yang lebih besar daripada yang lain. Misalnya, implementor atau aparatur yang mempertimbangkan apakah akan mengadopsi sistem pelayanan berbasis digital seperti e-filing dalam pelayanan pajak mungkin memiliki nilai yang berbeda dari proses pelaporan pajak yang dilakukan sebelumnya secara manual. Hal tersebut harus menjadi perhatian penting bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan yang berbasis digital.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros, penulis melakukan serangkaian pembahasan dan analisis hingga sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

- 1) *Relative Advantage*/keuntungan relatif terkait inovasi pelayanan pajak dengan menggunakan sistem e-filing sangat memberikan dampak positif terhadap pelaksana program inovasi dan sasaran program inovasi. Karena dapat mengurangi kesalahan penginputan data, menghemat waktu dan biaya.
- 2) *Compatibility* (keserasian) sistem e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari segi kebutuhan dan kendala yang dialami sebelumnya baik dari pihak aparatur yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Maros dan Wajib Pajak.
- 3) *Complexity* (Kerumitan), adapun beberapa kendala yang dialami oleh pelaksana dalam hal ini pegawai pajak dan wajib pajak itu sendiri. Secara umum, masalah yang dialami ialah akses jaringan yang terkadang membuat sistem e-filing menjadi maintenance.
- 4) *Triability* (dapat diuji coba), inovasi e-filing dalam pelaporan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros tidak ada tahapan uji coba. Hal tersebut terjadi karena programnya berasal dari pemerintah pusat. Sehingga pemerintah setempat tidak memiliki landasan serta intervensi yang kuat untuk melalui tahap uji coba dalam menilai dan mengukur seberapa efektif inovasi

tersebut bisa berjalan.

5) *Observability* (observasi), kebermanfaatan dari inovasi e-filing sangat dirasakan oleh implementor dari kantor pelayanan pajak maros yang mampu bekerja dengan maksimal. Disisi lain, inovasi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan laporan pajak dari wajib pajak setiap tahunnya. Selain itu, adapun respon dari wajib pajak sangat terbantu karena dapat menghemat waktu pelayanan dan biaya saat pelaporan pajak.

## **B. Saran**

Berikut rekomendasi yang penulis berikan berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan sebelumnya dan semoga bermanfaat untuk pengembangan sistem aplikasi E-Filing di KPP Pratama Maros di masa mendatang:

1. Agar lebih mengintensifkan upaya sosialisasi terhadap penggunaan sistem e-filing di masyarakat
2. Agar lebih meningkatkan kinerja server agar tidak lagi menemukan kendala maintenance yang menghambat proses pelaporan pajak.
3. Agar e-filing bisa dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat wajib pajak agar dilakukan pemerataan pengadaan akses jaringan di berbagai pelosok

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 2(1), 265–275. <https://doi.org/1829-6696>.
- Andhika, L. R. (2018). Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah. *Balitbangdalampong*, 6(3), 207–222. <https://doi.org/2354-5704>.
- Andrianto, N. (2007). *Transparansi dan Akuntabilitas publik melalui e-government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Anggara, S. (2018). *Kebijakan Publik* (2nd ed.). Pustaka Setia Bandung.
- Asriyanti, N., Nugroho, A., & Yulianti, R. (2020). Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 01(01), 35–42.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi OGAN LOPIAN Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77. [https://doi.org/2528 - 2069](https://doi.org/2528-2069).
- Dermawan, A. (2020). *Penerapan Sistem E-Filling dalam Manajemen Pelayanan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros*. Muhammadiyah Makassar.
- Diana, B. A., & Aulina, R. (2020). Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) DKI Jakarta : Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo Analysis of Licensing Service Innovation at the DKI Jakarta One Stop Integrated Service an. *Administrasi Publik*, 12(1), 18–34.
- Dunn, W. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Izzati, A. F., & Pertiwi, D. A. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pare Kediri. *Journal of Finance and Accounting Studies (JFAS)*, 1, 18–32.

- Kartika, D. F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Inovasi Pelayanan Publik*, 9(5), 245–260.
- Kurniawati, Susanti. (2015). Inovasi Organisasi. Skripsi. Program Studi Ekonomi dan Koperasi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Maryani, A. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Fillin: Studi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4020>.
- Maulana, A. R. (2020). Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik. *Prosiding Simposium Nasional*, 548–568. <https://doi.org/978-602-73470-5-2>.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Bandung. *Administrasi Publik*, 1(1), 39–47.
- Nugroho, R. (2012). *Public Policy* (4th ed.). PT. Elex Media Komputero-Kelompok Gramedia.
- Pauzi, R., dkk. (2021). Inovasi Penataan Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Maros. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik (JAKPP)*, 7(1), 51–64. <https://doi.org/2460-6162>
- Pratiwi, D. E. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Park And Ride Terminal Intermoda Joyoboyo oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 9(1), 77–92.
- Ramdani. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *SAWALA*, 6(1), 23–30. <https://doi.org/2302-2231>
- Sari, D. (2016). *Konsep Dasar Perpajakan* (2nd ed.). Refika Aditama.
- Sary, V. A. (2014). *Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Pribadi Dalam Pelaporan Pph Pasal 21 Pada Kantor Perum Bulog ....* 1–8. [http://eprints.polsri.ac.id/745/%0Ahttp://eprints.polsri.ac.id/745/2/BAB I.pdf](http://eprints.polsri.ac.id/745/%0Ahttp://eprints.polsri.ac.id/745/2/BAB%20I.pdf)
- Solong, A., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *Sosial Dan Politik (JAQ)*, 10(2), 76–86.

- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23rd ed.). Alfabeta.
- Suryana, S. M., dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik di Pandeglang). *Desentralisasi Dan Kebijakan Publik (JDKP)*, 02(02), 239–251. Vol. 02 No. 02 (September 2021) DOI : 10.30656/jdkp.v2i2.3415 E-ISSN : 2
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday, R. T. (1985). *Managing effective organizations*. Kent Pub. Co.
- Thavinia Ponto, dkk. (2022). Efektivitas Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado Effectiveness Of Using E-Filing in Reporting Annual SPT Taxpayer Personal in Manado City. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 5(2), 407–414.
- Oberthür, S., dkk. (2015). The effectiveness dimension of the EU's performance in international institutions: toward a more comprehensive assessment framework. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 53(6), 1319–1335.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>.
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik ( Studi Kasus : Public Safety Center ( PSC ) 119 Kabupaten Bantul sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Ilmu Pemerintahan*, 04(1), 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



### PEDOMAN WAWANCARA

Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan SKRIPSI pada program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti menyusun pedoman wawancara sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	1. Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filing ? 2. Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?
2.	Compatibility (Kesesuaian)	1. Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya? 2. Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
3.	Complexity (Kerumitan)	1. Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala? 2. Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?
4.	Triability (Kemungkinan Dicoba)	1. Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filing sebelum diterapkan? 2. Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?
5.	Observability (Kemudahan Diamati).	1. Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya? 2. Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filing?

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : Sokhid, S.S.T.,Ak.,M.S.E.,M.A.  
**Pendidikan** : Magister  
**Pekerjaan** : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal  
**Alamat** : Jl.Jend. Sudirman km.28, Pettuadae, Kec Turikale, Kab.MAros  
**Tempat Wawancara** : Kantor Pajak Pratama Maros  
**Waktu Wawancata** : Kamis, 9 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filling ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Kalau berbicara keuntungan dengan adanya inovasi e-filling jelas sangat memberikan dampak positif terhadap kami di kantor dan tentunya di masyarakat, seperti bisa hemat waktu dan biaya, tidak ada lagi kesalahan penginputan data, dan dapat diakses bagi wajib pajak kapan saja sekalipun dalam waktu hari libur. Jadi yah sangat membantulah bagi pelayanan pajak khususnya di maros, apalagi ada beberapa kecamatan yang jauh jaraknya dari sini jadi mereka sangat terbantu”</p>
2.	Compatibility	Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?	“Kalau berbicara tentang kesesuaian kebutuhan kami dengan membandingkan proses-proses

	(Kesesuaian)	<p>Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>sebelumnya yah tentu sangat sesuai karena jelas e-filling ini sangat memudahkan. Apalagi inovasi ini kan sudah berjalan bukan Cuma di maros tapi hampir diseluruh indonesia agr proses pelaporan pajak itu bisa dengan menggunakan digitalisasi. Selain itu kalau saya amati juga di masyarakat dengan melihat trend perkempangan peningkatan pelaporan pajak semakin naik, hal itu membuktikan bahwa masyarakat menerima dan patuh terhadap aturan dan keterbaruan dari pelayanan pajak”</p>
3.	<p>Complexity (Kerumitan)</p>	<p>Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?</p>	<p>“Inovasi E-filling ini kan mulai berjalan pada Tahun 2015, tentu awalnya kerepotan karena ini baru langkah awal kami menjalankan pelaporan pajak dengan sistem eletronik karena sebelumnya berbasis digital. Jadi baik dari pegawai kami, ataupun masyarakat berusaha menyesuaikan diri agar dapat menjalankan inovasi tersebut. Tapi setelah berjalan terus, yah pegawai sudah paham mekanisme dan prosesnya dengan kami bekal pelatihan, teruntuk di masyarakat kami fasilitasi sosialisasi penggunaan sistem e-filling dengan adanya kelas pajak yang dilakukan oleh tim penyuluh kami”</p>
4.	Triability	<p>Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?</p>	<p>“Ini kan program pusat jadi sebelum disebarluaskan pasti melalui tahapan uji coba dulu dengan menggunakan sampel di beberapa</p>

	(Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?	daerah. Kalau di kabupaten Maros sendiri sistem nya secara langsung tidak ada sistem uji coba jadi langsung diterapkan. Karena produk inovasinya itu dari pusat jadi ada namanya piloting, direncanakan waktunya dan di uji coba ke wajib pajak di wilayah tertentu”
5.	Observability (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Jika dilihat dari kepatuhan wajib pajak semakin tahunnya semakin meningkat. Yah itu berarti pencapaiannya makin baik di tengah masyarakat. Jadi data pengguna kami dengan adanya sistem e-filling ini justru semakin meningkat. Jadi kami targetnya tahun lalu itu melebihi apa yang kami targetkan, diatas 4000 laporan wajib pajak. Jadi, itu yang menjadi acuan kami menganggap inovasi e-filling ini berjalan dengan lancar”.

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : Debbie Intasari Rachmat, A.Md.  
**Pendidikan** : DIII  
**Pekerjaan** : Kepala Seksi Pelayanan  
**Alamat** : Jl.Jend. Sudirman km.28, Pettuadae, Kec Turikale, Kab.MAros  
**Tempat Wawancara** : Kantor Pajak Pratama Maros  
**Waktu Wawancara** : Kamis, 9 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage  (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filling ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Sebelum adanya sistem e-filling ini, biasanya kami dapati dan kami biasa juga keliru dalam menginput data karena sistemnya kan masih manual. Namun setelah adanya sistem e-filling ini sangat membantu saya dalam persoalan data dan melayani wajib pajak sekalipun secara tidak langsung bertemu dengan wajib pajak. Karena mereka bisa mengakses sistemnya, jadi ketika melapor otomatis datanya sudah otomatis tersinkronisasi dengan data yang ada. Sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam penginputan”</p>
2.	Compatibility	Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?	“Jika terkait kesesuaian, tentu sudah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kami secara internal dalam pelayanan pajak berbasis digital.

	(Kesesuaian)	<p>Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>Karena kami sangat terbantu dengan adanya sistem ini, disisi lain yah masyarakat juga terbantu dan alhamdulillah belum ada laporan bahwa masyarakat menolak terkait sistem ini. Ini berarti masyarakat sudah menerima dan bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dalam pelayanan. Hanya saja tentu kita perlu melakukan edukasi kepada masyarakat, khususnya pemerintah desa dan kecamatan juga harus terlibat untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakatnya”</p>
3.	<p>Complexity (Kerumitan)</p>	<p>Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?</p>	<p>“Kalau bicara kerumitan yah awalnya memang rumit karena ada peralihan dari mode manual ke mode sistem teknologi. Kalau saya secara pribadi yah alhamdulillah bisa menyesuaikan karena memang ini tuntutan, apalagi ada pelatihan juga jadi bisa beradaptasi. Hanya saja yang susah itu di masyarakat karena tidak terbiasa dengan sistem ini karena mereka biasanya dulu kan pake sistem manual. Selain itu kendala yang biasa dihadapi itu terkadang sistemnya maintenance jadi prosesnya biasa tertunda. Jadi kadang ada juga wajib pajak yang chat saya kalau prosesnya terkendala”</p>
4.	Triability	<p>Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?</p>	<p>“Tidak ada tahapan uji coba kalau di wilayah kami, jadi penerapannya secara langsung dilakukan kepada wajib pajak. Jadi setelah</p>

	(Kemungkinan Dicoba)	Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?	inovasi e-filling di launching, jadi kami diberikan pelatihan dan langsung diterapkan di masyarakat. Jadi sifatnya inovasi e-filling yah tentu sangat mengikat, tidak ada proses melibatkan masyarakat wajib pajak terlebih dahulu untuk mencoba inovasi tersebut untuk dimintai pendapatnya”
5.	Observability  (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Jadi untuk mengukur hasil dan pemahaman tentang e-filling ini kami sudah ada tim penyuluh yang membuat suatu kegiatan yang bernama sekolah pajak, disisi lain kami juga menginfokan bagi wajib pajak dengan melalui kantor-kantor yang ditempati wajib pajak bekerja, selain itu kadang kami juga menginfokan melalui whatsapp bagi wajib pajak yang telah terdata di sistem kami. Alhamdulillah respon masyarakat dari informasi tim penyuluh sangat positif”

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : A.Muzdhalifah. A.Rasyid, A.P.A.Pj  
**Pendidikan** : S1  
**Pekerjaan** : Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi  
**Alamat** : Jl.Jend. Sudirman km.28, Pettuadae, Kec Turikale, Kab.MAros  
**Tempat Wawancara** : Kantor Pajak Pratama Maros  
**Waktu Wawancara** : Kamis, 9 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filling ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Jadi tugas saya sebenarnya kan menyusun estimesi dan mengumpulkan data serta mengolah data, nah keuntungan bagi saya secara pribadi di bidang yah sangat menguntungkan dari segi efektivitas pengolahan datanya. Karena tidak mengolah dan mengumpulkan data secara manual lagi, jadi sistemnya langsung terinput otomatis ke big data pajak kami. Jadi yah dengan adanya inovasi ini, kesalahan-kesalahan data bisa di minimalisir. Nah semenjak adanya inovasi terkait sistem e-filling ini jumlah wajib pajak yang melapor semakin tahun semakin meningkat”</p>
2.	Compatibility	Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?	“Inovasi ini sudah sesuai jika dibandingkan dengan proses pelaporan pajak yang sebelumnya menggunakan sistem manual.

	(Kesesuaian)	<p>Apakah inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>Buktinya dengan adanya sistem e-filing ini sudah mengatasi berbagai masalah dalam pengolahan data pelaporan pajak yang terkadang salah input. Disisi lain, masyarakat juga pasti terbantu karena sudah sesuai dengan keluhan-keluhan yang terjadi sebelumnya seperti masalah jarak dan waktu ketika mereka melakukan pelaporan. Yah mungkin sekarang yang perlu dimaksimalkan ialah pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem e-filing ini karena tidak semua masyarakat paham apalagi yang tergolong dalam pendidikan rendah”</p>
3.	<p>Complexity (Kerumitan)</p>	<p>Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?</p>	<p>“Terkadang kami menemukan masalah dalam penggunaan sistem e-filing ini yaitu masalah server, kan ada batasnya jadi kalau sudah memenuhi kapasitas pasti wajib pajak yang mengakses website itu akan tertunda. Kemudian disisi lain kalau saya melihat masyarakat kadang juga tidak terlalu paham apalagi kan mereka harus memiliki email dan token untuk mengakses ini inovasi e-filing. Itu yang biasa jadi kendala, jadi kadang ada juga yang beranggapan ribet juga tapi dari segi efisiensi yah jelas lebih efisien kalau pake sistem e-filing</p>
4.	Triability	<p>Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada</p>	<p>“Secara umum tidak ada tahap uji coba, baik dari instansi internal kami ataupun</p>

	(Kemungkinan Dicoba)	<p>Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?</p> <p>Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?</p>	<p>penerapannya di masyarakat. Jadi ketika ada inovasi e-filling, yah kayak mau tidak mau harus tetap dijalankan. Karena ini langsung arahan dari pemerintah pusat. Jadi tidak ada kesempatan untuk menilai apa yang kurang dan perlu ditingkatkan sebelum dijalankan”</p>
5.	<p>Observability</p> <p>(Kemudahan Diamati).</p>	<p>Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?</p> <p>Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?</p>	<p>“Jadi kami mengamati berhasil tidaknya inovasi tersebut atau diterima atau tidaknya inovasi tersebut dari wajib pajak. Itu kami lihat dari jumlah wajib pajak yang melapor setiap tahunnya, jadi setiap tahunnya laporan pajak yang kami terima itu semakin bertambah. Jadi kami berpendapat bahwa dari inovasi tersebut dapat diterima oleh wajib pajak karena adanya peningkatan tersebut. Sehingga saya menganggap dengan adanya sistem e-filling ini dapat membuat pelayanan laporan pajak semakin optimal”</p>

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : Hayati  
**Pendidikan** : S1  
**Pekerjaan** : Masyarakat Umum  
**Alamat** : Jl. Poros Maros-Makassar  
**Tempat Wawancara** : Kediaman ibu Hayati  
**Waktu Wawancara** : Jum'at, 10 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filing ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Semenjak ada ini e-filing saya sebagai wajib pajak sangat dimudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, jadi bisa hemat waktu dan biaya lah. Apalgi dulu kan kalau mau bayar pajak harus ke kantor dan mengantri, otomatis banyak waktu yang dibutuhkan, apalagi saya juga bekerja jadi harus memang meluangkan waktu khusus untuk bayar pajak. Tapi setelah ada in inovasi tidak mesti lagi kesana”</p>
2.	Compatibility (Kesesuaian)	<p>Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?</p> <p>Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>“Kalau bicara dengan kesesuaian terhadap kami, tentu inovasi sistem e-filing yang digagas oleh pemerintah ini sudah sesuai dengan kebutuhan kami. Dari segi hemat waktu, biaya, jarak membuat kami sangat terbantu. Hanya saja awalnya saya tidak terlalu paham karena kan baru kami dapati, karena biasanya harus datang ke kantor. Tapi perlahan-lahan</p>

			kami paham juga penggunaannya, tapi biasa kami juga menemukan kendala jaringan karena tidak semua wilayah disini itu stabil jaringannya. Disisi lain kayaknya butuh juga disosialisasikan dengan rutin sama masyarakat karena banyak masyarakat yang bingung penggunaannya karena lebih sering dengan sistem manual.”
3.	Complexity (Kerumitan)	Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?	“Kalau berbicara kerumitan pasti awal-awalnya rumit karena saya tidak terlalu memahami tentang mekanismenya seperti apa karena ini berbasis website jadi harus dicermati dulu tentang pola dan prosesnya bagaimana, jadi kalau saya biasanya mengakses youtube untuk mencari tahu tentang bagaimana alurnya, sekalipun tetap ada sosialisasi tapi tetap harus didukung dengan metode lain. Nah kalau bicara tentang kendala yah pasti persoalan jaringan karena tidak semua daerah atau kecamatan di Maros itu jaringannya bagus dan memadai”
4.	Triability (Kemungkinan Dicoba)	Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?  Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?	“Tidak ada tahap uji coba, jadi langsung diterapkan ini sistem e-filling jadi kami susah beradaptasi karena biasanya sistem manual. Jadi awalnya karena tidak ada uji coba dulu yang dilakukan dari pegawai pajak jadi saya susah dan kurang paham tentang cara kerjanya ini sistem. Andaikan ada tahap uji cobanya mungkin kita cepat paham dan ada pihak pajak

			yang mengontrol dan memberikan arahan. Tapi in langsung saja diterapkan, tapi kalau masalah terbantu yah sangat terbantu”
5.	Observability (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Kalau bicara respon saya terhadap sistem e-filling ini yah pasti sangat senang karena sangat membantu saya melaporkan pajak saya tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Apalagi saya kan bekerja jadi susah untuk bolos kerja untuk datang ke kantor. Jadi kalau bicara tentang keberterimaan saya jelas sangat berterima. Cuma itu yang mungkin perlu diperbaiki pemerataan akses jaringannya yg ada didaerah-daerah lain”



### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : Muhammad Syarif  
**Pendidikan** : S1  
**Pekerjaan** : Masyarakat Umum  
**Alamat** : Jl. Poros Maros-Makassar  
**Tempat Wawancara** : Kediaman ibu Hayati  
**Waktu Wawancara** : Sabtu, 11 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filling ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Semenjak ada ini e-filling saya sebagai wajib pajak sangat dimudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, jadi bisa hemat waktu dan biaya lah. Apalgi dulu kan kalau mau bayar pajak harus ke kantor dan mengantri, otomatis banyak waktu yang dibutuhkan, apalagi saya juga bekerja jadi harus memang meluangkan waktu khusus untuk bayar pajak. Tapi setelah ada in inovasi tidak mesti lagi kesana”</p>
2.	Compatibility (Kesesuaian)	<p>Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?</p> <p>Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>“E-filling ini sangat membantu dari segi pelaporan pajak, jadi kalau bicara sesuai yah tentu sesuai karena rata-rata pelayanan pemerintah sudah banyak yang menggunakan sistem eletronik. Tapi biasa juga kami tidak terlalu paham tentang mekanismenya, jadi perlu kayaknya untuk ditingkatkan sosialisasinya ke masyarakat. Apalagi kan tidak semua juga masyarakat memiliki hp</p>

			android atau sejenisnya jadi itu yang harus dievaluasi”
3.	Complexity (Kerumitan)	Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?	“Kendala yang saya alami semenjak adanya sistem e-filling ini, yaitu terkadang websitenya susah diakses, entah itu karena masalah jaringannya atau sistemnya memang bermasalah. Kemudian disisi lain mekanismenya yang awalnya tidak terlalu dipahami karena kan dulunya sistem manual. Jadi kendalanya seperti itu yang kami alami”
4.	Triability (Kemungkinan Dicoba)	Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?  Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?	“Kalau secara pribadi saya tidak mendapatkan tahapan uji coba, tapi kalau yang lain saya kurang tahu. Tapi kalau menurut saya tidak perlu ada tahap uji coba karena bagi saya sama saja. Hanya saja yang perlu ditingkatkan itu sosialisasinya karena masyarakat tidak semua tahu tentang ini inovasi. Kalau saya secara pribadi tidak jadi masalah mau ada uji coba atau tidak ada. Apalagi ini inovasi juga untuk memudahkan masyarakat”
5.	Observability (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Yang paling membedakan sebelum ada E-Filling dalam hal ini manual itu proses pelayanannya memakan waktu kerja yang lama, dengan adanya E-Filling tergantung wajib pajaknya mengakses meskipun kantor tutup, jadi saling memudahkan dan memberikan manfaat. Jadi kalau tanggapan saya pribadi sangat related dengan kondisi dan waktu saya yang bekerja”

### TRANSKRIP WAWANCARA

**Nama Informan** : Siska Amelia  
**Pendidikan** : S1  
**Pekerjaan** : Masyarakat Umum  
**Alamat** : Jl. Poros Maros-Makassar  
**Tempat Wawancara** : Kediaman ibu Hayati  
**Waktu Wawancara** : Minggu, 12 Februari 2023

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Relative Advantage (Keuntungan Relatif)	<p>Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui E-Filling ?</p> <p>Apakah dengan diterapkannya inovasi ini pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>“Kalau saya secara pribadi memandang sistem e-filling ini sangat membantu karena bisa diakses kapan saja, tidak mesti datang ke kantor. Biasanya kalau kantor kan ada hari dan jam kerjanya, sedangkan sistem sekarang bisa kita melakukan pelaporan pajak sekalipun dalam waktu yang tidak terbatas karena sistemnya online atau bisa diakses dengan hp”</p>
2.	Compatibility (Kesesuaian)	<p>Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?</p> <p>Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<p>“Sebenarnya sudah sesuai dengan kondisi sekarang yang serba menggunakan teknologi, disini lain supaya praktek-praktek pungli juga bisa dihindari. Jadi, kalau bicara sesuai atau tidak, jelas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah. Tapi itu saja, tidak semua masyarakat paham terkait inovasi, ada</p>

3.	Complexity  (Kerumitan)	Apakah dalam proses pelaksanaan inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?  Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi E-Filing ?	juga yang paham tapi susah dalam aksesnya” “Jadi kendala yang dialami pada umumnya ialah akses jaringan yang tidak semua daerah mendapat akses jaringan yang memadai, apalagi daerah maros banyak yang masuk pelosok. Selain itu website juga kadang terkendala dalam aksesnya, sehingga kalau dalam kondisi tersebut saya tidak tahu bagaimana cara mengatasi atau menginfokan kemana terkait kendala itu. Kalau kerumitannya yah saya anggap masih bisalah tapi kalau orang lain saya kurang tahu apalgi yang baru mendapatkan sistem seperti ini “
4.	Triability  (Kemungkinan Dicoba)	Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi E-Filling sebelum diterapkan?  Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?	“Kalau tahapan uji coba saya tidak ada, karena langsung di infokan kalau sistemnya sudah tidak seperti biasa, jadi ketika ada informasi seperti itu saya langsung saja buka websitenya yang diinformasikan. Awalnya saya bingung karena kurang paham penggunaannya. Jadi ketika saya bertanya dengan teman saya dan diarahkan, alhamdulillah sudah paham. Saya harapannya kalau ada kebijakan atau program dari pemerintah yah harus di uji coba dulu, kalau dalam beberapa bulan terjadi perkembangan yah dilanjutkan. Kalaupun ada kekurangan yah ditingkatkan lagi supaya lebih maksimal”

5.	Observability  (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Inovasi sistem e-filling tentu sangat membantu masyarakat khususnya sebagai wajib pajak, karena terkadang orang malas bayar pajak karena prosesnya yang lama, belum lagi jaraknya yang cukup jauh dari rumah. Sedangkan setelah adanya inovasi sistem e-filling ini justru mempermudah saya melaporkan pajak sebagai warga negara yang baik”
----	---	---	---



## MATRIKS WAWANCARA

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN						KESIMPULAN
			Sokhid,	Debbie Intasari Rachmat, A.Md.	A.Muzdhalifah. A.Rasyid, A.P.A.Pj	Hayati	Muhammad Syarif	Siska Amelia	
1.	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	Apakah keuntungan yang didapatkan Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros sejak diterapkannya Inovasi SPT melalui <i>E-Filling</i> ?  Apakah dengan diterapkannya inovasi ini	“Kalau berbicara keuntungan dengan adanya inovasi <i>e-filling</i> jelas sangat memberikan dampak positif terhadap kami di kantor dan tentunya di masyarakat, seperti bisa hemat waktu dan biaya, tidak ada lagi kesalahan penginputan	“Sebelum adanya sistem <i>e-filling</i> ini, biasanya kami dapati dan kami biasa juga keliru dalam menginput data karena sistemnya kan masih manual. Namun setelah adanya sistem <i>e-filling</i> ini sangat membantu saya dalam persoalan data dan melayani	“Jadi tugas saya sebenarnya kan menyusun estimesi dan mengumpulkan data serta mengolah data, nah keuntungan bagi saya secara pribadi di bidang yah sangat menguntungkan dari segi efektivitas pengolahan datanya. Karena tidak mengolah dan mengumpulkan data secara	“Semenjak ada ini <i>e-filling</i> saya sebagai wajib pajak sangat dimudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, jadi bisa hemat waktu dan biaya lah. Apalgi dulu kan kalau mau bayar pajak harus ke kantor dan mengantri, otomatis banyak waktu	“Semenjak ada ini <i>e-filling</i> saya sebagai wajib pajak sangat dimudahkan karena tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, jadi bisa hemat waktu dan biaya lah. Apalgi dulu kan kalau mau bayar pajak harus ke kantor dan mengantri, otomatis banyak waktu	“Kalau saya secara pribadi memandang sistem <i>e-filling</i> ini sangat membantu karena bisa diakses kapan saja, tidak mesti datang ke kantor. Biasanya kalau kantor kan ada hari dan jam kerjanya, sedangkan sistem sekarang bisa kita melakukan pelaporan pajak	Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan diatas dapat disimpulkan bahwa keuntungan relatif terkait inovasi pelayanan pajak dengan menggunakan sistem <i>e-filling</i> sangat memberikan dampak positif terhadap pelaksana program inovasi

<p>pembayaran pajak lebih meningkat dari sebelumnya ?</p>	<p>data, dan dapat diakses bagi wajib pajak kapan saja sekalipun dalam waktu hari libur. Jadi yah sangat membantulah bagi pelayanan pajak khususnya di maros, apalagi ada beberapa kecamatan yang jauh jaraknya dari sini jadi mereka sangat terbantu”</p>	<p>wajib pajak sekalipun secara tidak langsung bertemu dengan wajib pajak. Karena mereka bisa mengakses sistemnya, jadi ketika melapor otomatis datanya sudah tersinkronisasi dengan data yang ada. Sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam penginputan”</p>	<p>manual lagi, jadi sistemnya langsung terinput otomatis ke big data pajak kami. Jadi yah dengan adanya inovasi ini, kesalahan-kesalahan data bisa di minimalisir. Nah semenjak adanya inovasi terkait sistem e-filling ini jumlah wajib pajak yang melapor semakin tahun semakin meningkat”</p>	<p>yang dibutuhkan, apalagi saya juga bekerja jadi harus memang meluangkan waktu khusus untuk bayar pajak. Tapi setelah ada in inovasi tidak mesti lagi kesana”</p>	<p>yang dibutuhkan, apalagi saya juga bekerja jadi harus memang meluangkan waktu khusus untuk bayar pajak. Tapi setelah ada in inovasi tidak mesti lagi kesana”</p>	<p>sekalipun dalam waktu yang tidak terbatas karena sistemnya online atau bisa diakses dengan hp”</p>	<p>dan sasaran program inovasi. Hal tersebut didasari atas minimnya kesalahan penginputan data yang terjadi di Kantor Pelayanan pajak dan mempercepat pengurusan layanan yang dilakukan oleh aparatur di Kantor Pajak. Disisi lain keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat ialah dapat menghemat waktu dan biaya karena dengan adanya inovasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang memudahkan tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Dampak yang</p>
---	--	--	---	---	---	---	---

									ditimbulkan ialah jumlah pelaporan wajib pajak bertambah setiap tahunnya.
2.	<i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	Apakah inovasi SPT melalui E-Filing ini sudah sesuai dengan inovasi yang sebelumnya?  Apa inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?	“Kalau berbicara tentang kesesuaian kebutuhan kami dengan membandingkan proses-proses sebelumnya yah tentu sangat sesuai karena jelas e-filing ini sangat memudahkan. Apalagi inovasi ini kan sudah berjalan bukan Cuma di maros tapi hampir diseluruh indonesia agr proses pelaporan pajak itu bisa dengan menggunakan	“Jika terkait kesesuaian, tentu sudah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kami secara internal dalam pelayanan pajak berbasis digital. Karena kami sangat terbantu dengan adanya sistem ini, disisi lain yah masyarakat juga terbantu dan alhamdulillah belum ada laporan bahwa masyarakat menolak terkait sistem ini. Ini berarti masyarakat sudah menerima	“Inovasi ini sudah sesuai jika dibandingkan dengan proses pelaporan pajak yang sebelumnya menggunakan sistem manual. Buktinya dengan adanya sistem e-filing ini sudah mengatasi berbagai masalah dalam pengolahan data pelaporan pajak yang terkadang salah input. Disisi lain, masyarakat juga pasti terbantu karena sudah sesuai dengan	“Kalau bicara dengan kesesuaian terhadap kami, tentu inovasi sistem e-filing yang digagas oleh pemerintah ini sudah sesuai dengan kebutuhan kami. Dari segi hemat waktu, biaya, jarak membuat kami sangat terbantu. Hanya saja awalnya saya tidak terlalu paham karena kan baru kami dapati, karena biasanya harus datang ke	“E-filing ini sangat membantu dari segi pelaporan pajak, jadi kalau bicara sesuai yah tentu sesuai karena rata-rata pelayanan pemerintah sudah banyak yang menggunakan sistem eletronik. Tapi biasa juga kami tidak terlalu paham tentang mekanismenya, jadi perlu kayaknya untuk ditingkatkan sosialisasinya	“Sebenarnya sudah sesuai dengan kondisi sekarang yang serba menggunakan teknologi, disisi lain supaya praktek-praktek pungli juga bisa dihindari. Jadi, kalau bicara sesuai atau tidak, jelas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah. Tapi itu saja, tidak semua masyarakat paham terkait inovasi, ada juga yang	Maka dari itu, jika mengacu pada berbagai informasi dari hasil wawancara dari berbagai informan. Maka dapat dikatakan indikator kesesuaian sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari segi kebutuhan dan kendala yang dialami sebelumnya baik dari pihak aparatur yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Maros dan Wajib Pajak. Namun, jika dianalisis

			<p>digitalisasi. Selain itu kalau saya amati juga di masyarakat dengan melihat trend perkempangan peningkatan pelaporan pajak semakin naik, hal itu membuktikan bahwa masyarakat menerima dan patuh terhadap aturan dan keterbaruan dari pelayanan pajak”</p>	<p>dan bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dalam pelayanan. Hanya saja tentu kita perlu melakukan edukasi kepada masyarakat, khususnya pemerintah desa dan kecamatan juga harus terlibat untuk memberikan pemahaman terhadap masyarakatnya”</p>	<p>keluhan-keluhan yang terjadi sebelumnya seperti masalah jarak dan waktu ketika mereka melakukan pelaporan. Yah mungkin sekarang yang perlu dimaksimalkan ialah pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem e-filling ini karena tidak semua masyarakat paham apalagi yang tergolong dalam pendidikan rendah”</p>	<p>kantor. Tapi perlahan-lahan kami paham juga penggunaanya, tapi biasa kami juga menemukan kendala jaringan karena tidak semua wilayah disini itu stabil jaringannya. Disisi lain kayaknya butuh juga disosialisasikan dengan rutin sama masyarakat karena banyak masyarakat yang bingung penggunaannya karena lebih sering dengan sistem manual.”</p>	<p>ke masyarakat. Apalagi kan tidak semua juga masyarakat memiliki hp android atau sejenisnya jadi itu yang harus dievaluasi”</p>	<p>paham tapi susah dalam aksesnya”</p>	<p>lebih dalam, terdapat satu kendala yang dialami masyarakat jika dilihat dari segi kondisi lingkungan yaitu terdapat masyarakat yang masih belum terlalu memahami bahkan kesulitan dalam mengakses sistem yang disediakan.</p>
3.	<i>Complexity</i>	Apakah dalam proses pelaksanaan	“Inovasi E-filling ini kan	“Kalau bicara kerumitan yah	“Terkadang kami	“Kalau berbicara	“Kendala yang saya alami	“Jadi kendala yang dialami	Berdasarkan hasil wawancara

<p>(Kerumitan)</p>	<p>inovasi ini ditemukan kerumitan atau kendala?</p> <p>Solusi apa yang dilakukan jika terjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi <i>E-Filing</i> ?</p>	<p>mulai berjalan pada Tahun 2015, tentu awalnya kerepotan karena ini baru langkah awal kami menjalankan pelaporan pajak dengan sistem eletronik karena sebelumnya berbasis digital. Jadi baik dari pegawai kami, ataupun masyarakat berusaha menyesuaikan diri agar dapat menjalankan inovasi tersebut. Tapi setelah berjalan terus, yah pegawai sudah paham mekanisme dan prosesnya dengan kami bekal pelatihan,</p>	<p>awalnya memang rumit karena ada peralihan dari mode manual ke mode sistem teknologi. Kalau saya secara pribadi yah alhamdulillah bisa menyesuaikan karena memang ini tuntutan, apalagi ada pelatihan juga jadi bisa beradaptasi. Hanya saja yang susah itu di masyarakat karena tidak terbiasa dengan sistem ini karena mereka biasanya dulu kan pake sistem manual. Selain itu kendala yang biasa dihadapi itu terkadang sistemnya</p>	<p>menemukan masalah dalam penggunaan sistem e-filling ini yaitu masalah server, kan ada batasnya jadi kalau sudah memenuhi kapasitas pasti wajib pajak yang mengakses website itu akan tertunda. Kemudian disisi lain kalau saya melihat masyarakat kadang juga tidak terlalu paham apalagi mereka harus memiliki email dan token untuk mengakses ini inovasi e-filling. Itu yang biasa jadi kendala, jadi kadang ada juga yang</p>	<p>kerumitan pasti awal-awalnya rumit karena saya tidak terlalu memahami tentang mekanismenya seperti apa karena ini berbasis website jadi harus dicermati dulu tentang pola dan prosesnya bagaimana, jadi kalau saya biasanya mengakses youtube untuk mencari tahu bagaimana alurnya, sekalipun tetap ada sosialisasi tapi tetap harus didukung dengan metode lain. Nah kalau</p>	<p>semenjak adanya sistem e-filling ini, yaitu terkadang websitenya susah diakses, entah itu karena masalah jaringannya atau sistemnya memang bermasalah. Kemudian disisi lain mekanismenya yang awalnya tidak terlalu dipahami karena kan dulunya sistem manual. Jadi kendalanya seperti itu yang kami alami”</p>	<p>pada umumnya ialah akses jaringan yang tidak semua daerah mendapat akses jaringan yang memadai, apalagi daerah maros banyak yang masuk pelosok. Selain itu website juga kadang terkendala dalam aksesnya, sehingga kalau dalam kondisi tersebut saya tidak tahu bagaimana cara mengatasi atau menginfokan kemana terkait kendala itu. Kalau kerumitannya yah saya anggap masih bisalah tapi kalau orang lain saya kurang</p>	<p>yang dilakukan dari berbagai informan terkait kerumitan dari sistem e-filling yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pelaksana dalam hal ini pegawai pajak dan wajib pajak itu sendiri. Secara umum, masalah yang dialami ialah akses jaringan yang terkadang membuat sistem e-filling menjadi maintainance. Selain itu kendala yang dialami oleh wajib pajak ialah masih ada yang kurang terbiasa dalam pelaporan wajib pajak</p>
--------------------	--	--	--	--	--	--	---	---

			<p>teruntuk di masyarakat kami fasilitasi sosialisasi penggunaan sistem e-filling dengan adanya kelas pajak yang dilakukan oleh tim penyuluh kami”</p>	<p>maintanance jadi prosesnya biasa tertunda. Jadi kadang ada juga wajib pajak yang chat saya kalau prosesnya terkendala”</p>	<p>beranggapan ribet juga tapi dari segi efisiensi yah jelas lebih efisien kalau pake sistem e-filling</p>	<p>bicara tentang kendala yah pasti persoalan jaringan karena tidak semua daerah atau kecamatan di Maros itu jaringannya bagus dan memadai”</p>		<p>tahu apalgi yang baru mendapatkan sistem seperti ini “</p>	<p>menggunakan sistem e-filling. Disisi lain terdapat masalah akses jaringan yang membuat pelaporan pajak terkendala, hal tersebut disebabkan masih kurang meratanya akses jaringan ke seluruh pelosok daerah di Kabupaten Maros.</p>
4.	<p><i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)</p>	<p>Apakah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros melakukan uji coba pada Aplikasi <i>E-Filling</i> sebelum diterapkan?</p> <p>Apakah inovasi ini memiliki keunggulan dari inovasi yang lama?</p>	<p>“Ini kan program pusat jadi sebelum disebarluaskan pasti melalui tahapan uji coba dulu dengan menggunakan sampel di beberapa daerah. Kalau di kabupaten Maros sendiri sistem nya secara langsung</p>	<p>“Tidak ada tahapan uji coba kalau di wilayah kami, jadi penerapannya secara langsung dilakukan kepada wajib pajak. Jadi setelah inovasi e-filling di launching, jadi kami diberikan pelatihan dan langsung diterapkan di</p>	<p>“Secara umum tidak ada tahap uji coba, baik dari instansi internal kami ataupun penerapannya di masyarakat. Jadi ketika ada inovasi e-filling, yah kayak mau tidak mau harus tetap dijalankan. Karena ini langsung arahan</p>	<p>“Tidak ada tahap uji coba, jadi langsung diterapkan ini sistem e-filling jadi kami susah beradaptasi karena biasanya sistem manual. Jadi awalnya karena tidak ada uji coba dulu yang dilakukan dari pegawai pajak</p>	<p>“Kalau secara pribadi saya tidak mendapatkan tahapan uji coba, tapi kalau yang lain saya kurang tahu. Tapi kalau menurut saya tidak perlu ada tahap uji coba karena bagi saya sama saja. Hanya saja</p>	<p>“Kalau tahapan uji coba saya tidak ada, karena langsung di infokan kalau sistemnya sudah tidak seperti biasa, jadi ketika ada informasi seperti itu saya langsung saja buka websitenya yang</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara dan analisis terkait beberapa teori yang berkaitan dengan variabel <i>triability</i> (Uji coba) dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan inovasi e-filling dalam pelaporan pajak di Kantor Pelayanan Pajak</p>

			<p>tidak ada sistem uji coba jadi langsung diterapkan. Karena produk inovasinya itu dari pusat jadi ada namanya piloting, direncanakan waktunya dan di uji coba ke wajib pajak di wilayah tertentu”</p>	<p>masyarakat. Jadi sifatnya inovasi e-filling yah tentu sangat mengikat, tidak ada proses melibatkan masyarakat wajib pajak terlebih dahulu untuk mencoba inovasi tersebut untuk dimintai pendapatnya”</p>	<p>dari pemerintah pusat. Jadi tidak ada kesempatan untuk menilai apa yang kurang dan perlu ditingkatkan sebelum dijalankan”</p>	<p>jadi saya susah dan kurang paham tentang cara kerjanya ini sistem. Andaikan ada tahap uji cobanya mungkin kita cepat paham dan ada pihak pajak yang mengontrol dan memberikan arahan. Tapi in langsung saja diterapkan, tapi kalau masalah terbantu yah sangat terbantu”</p>	<p>yang perlu ditingkatkan itu sosialisasinya karena masyarakat tidak semua tahu tentang ini inovasi. Kalau saya secara pribadi tidak jadi masalah mau ada uji coba atau tidak ada. Apalagi ini inovasi juga untuk memudahkan masyarakat”</p>	<p>diinformasikan. Awalnya saya bingung karena kurang paham penggunaannya. Jadi ketika saya bertanya dengan teman saya dan diarahkan, alhamdulillah sudah paham. Saya harapannya kalau ada kebijakan atau program dari pemerintah yah harus di uji coba dulu, kalau dalam beberapa bulan terjadi perkembangan yah dilanjutkan. Kalaupun ada kekurangan yah ditingkatkan lagi supaya lebih maksimal”</p>	<p>Pratama Kabupaten Maros tidak ada tahapan uji coba. Hal tersebut terjadi karena programnya bersifat sentralistik karena inovasi tersebut berasal dari pemerintah pusat. Sehingga pemerintah setempat tidak memiliki landasan serta intervensi yang kuat untuk melalui tahap uji coba dalam menilai dan mengukur seberapa efektif inovasi tersebut bisa berjalan. Selain itu dari tidak adanya tahapan uji coba membuat masyarakat</p>
--	--	--	---	---	--	---	---	---	--

									kurang paham, padahal dalam perumusan suatu program yang bersifat bottom up harus melihat apa yang menjadi kebutuhan dan kelemahan dari segi masyarakat.
5.	<i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).	Apakah aplikasi ini mudah dipelajari dan mudah dalam pengoperasiannya?  Apakah ada tanggapan pengguna atau masyarakat terhadap Inovasi SPT melalui E-Filling?	“Jika dilihat dari kepatuhan wajib pajak semakin tahunnya semakin meningkat. Yah itu berarti pencapaiannya makin baik di tengah masyarakat. Jadi data pengguna kami dengan adanya sistem e-filling ini justru semakin meningkat. Jadi kami targetnya tahun lalu itu melebihi apa yang kami	“Jadi untuk mengukur hasil dan pemahaman tentang e-filling ini kami sudah ada tim penyuluh yang membuat suatu kegiatan yang bernama sekolah pajak, disini lain kami juga menginfokan bagi wajib pajak dengan melalui kantor-kantor yang ditempati wajib pajak bekerja, selain itu kadang kami juga menginfokan	“Jadi kami mengamati berhasil tidaknya inovasi tersebut atau diterima atau tidaknya inovasi tersebut dari wajib pajak. Itu kami lihat dari jumlah wajib pajak yang melapor setiap tahunnya, jadi laporan pajak yang kami terima itu semakin bertambah. Jadi kami	“Kalau bicara respon saya terhadap sistem e-filling ini yah pasti sangat senang karena sangat membantu saya melaporkan pajak saya tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Apalagi saya kan bekerja jadi susah untuk bolos kerja untuk datang ke kantor. Jadi kalau bicara	“Yang paling membedakan sebelum ada E-Filling dalam hal ini proses pelayanannya memakan waktu kerja yang lama, dengan adanya E-Filling tergantung wajib pajaknya mengakses meskipun kantor tutup, jadi saling memudahkan dan memberikan	“Inovasi sistem e-filling tentu sangat membantu masyarakat khususnya sebagai wajib pajak, karena terkadang orang malas bayar pajak karena prosesnya yang lama, belum lagi jaraknya yang cukup jauh dari rumah. Sedangkan setelah adanya inovasi sistem e-filling ini justru	Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan dengan melihat dari variabel observasi yang dikemukakan oleh penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kebermanfaatan dari inovasi e-filling sangat dirasakan oleh implementor dari kantor pelayanan pajak maros yang mampu bekerja

			<p>targetkan, diatas 4000 laporan wajib pajak. Jadi, itu yang menjadi acuan kami mengganggu inovasi e-filling ini berjalan dengan lancar”.</p>	<p>melalui whatsapp bagi wajib pajak yang telah terdata di sistem kami. Alhamdulillah respon masyarakat dari informasi tim penyuluh sangat positif”</p>	<p>berpendapat bahwa dari inovasi tersebut dapat diterima oleh wajib pajak karena adanya peningkatan tersebut. Sehingga saya menganggap dengan adanya sistem e-filling ini dapat membuat pelayanan laporan pajak semakin optimal”</p>	<p>tentang keberterimaan saya jelas sangat berterima. Cuma itu yang mungkin perlu diperbaki pemerataan akses jaringannya yg ada didaerah-daerah lain”</p>	<p>manfaat. Jadi kalau tanggapan saya pribadi sangat related dengan kondisi dan waktu saya yang bekerja”</p>	<p>mempermudah saya melaporkan pajak sebagai warga negara yang baik”</p>	<p>dengan maksimal tanpa membuat masyarakat wajib pajak datang berdesak-desakan di lingkungan kantor. Disisi lain, inovasi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan laporan pajak dari wajib pajak setiap tahunnya. Selain itu, adapun respon dari wajib pajak sangat terbantu karena dapat menghemat waktu pelayanan dan biaya saat pelaporan pajak. Sehingga hal tersebut membuat inovasi tersebut bisa berjalan dengan baik. Dengan artian hadirnya inovasi</p>
--	--	--	--	---	---	---	--	--	---

									tersebut membuat proses perampingan proses pelayanan pajak namun dapat meningkatkan produktifitas laporan pajak.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





## Petunjuk Registrasi layanan DJP Online (e-filing)



1. Untuk dapat menggunakan layanan e-filing, anda harus registrasi terlebih dahulu.
2. Langkah pertama adalah anda datang langsung KPP/KP2KP terdekat untuk melakukan aktivasi EFIN.
3. Anda harus mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN.
4. Permohonan ini harus anda lakukan sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.
5. Permohonan ini hanya dilakukan sekali untuk seluruh layanan DJP online.

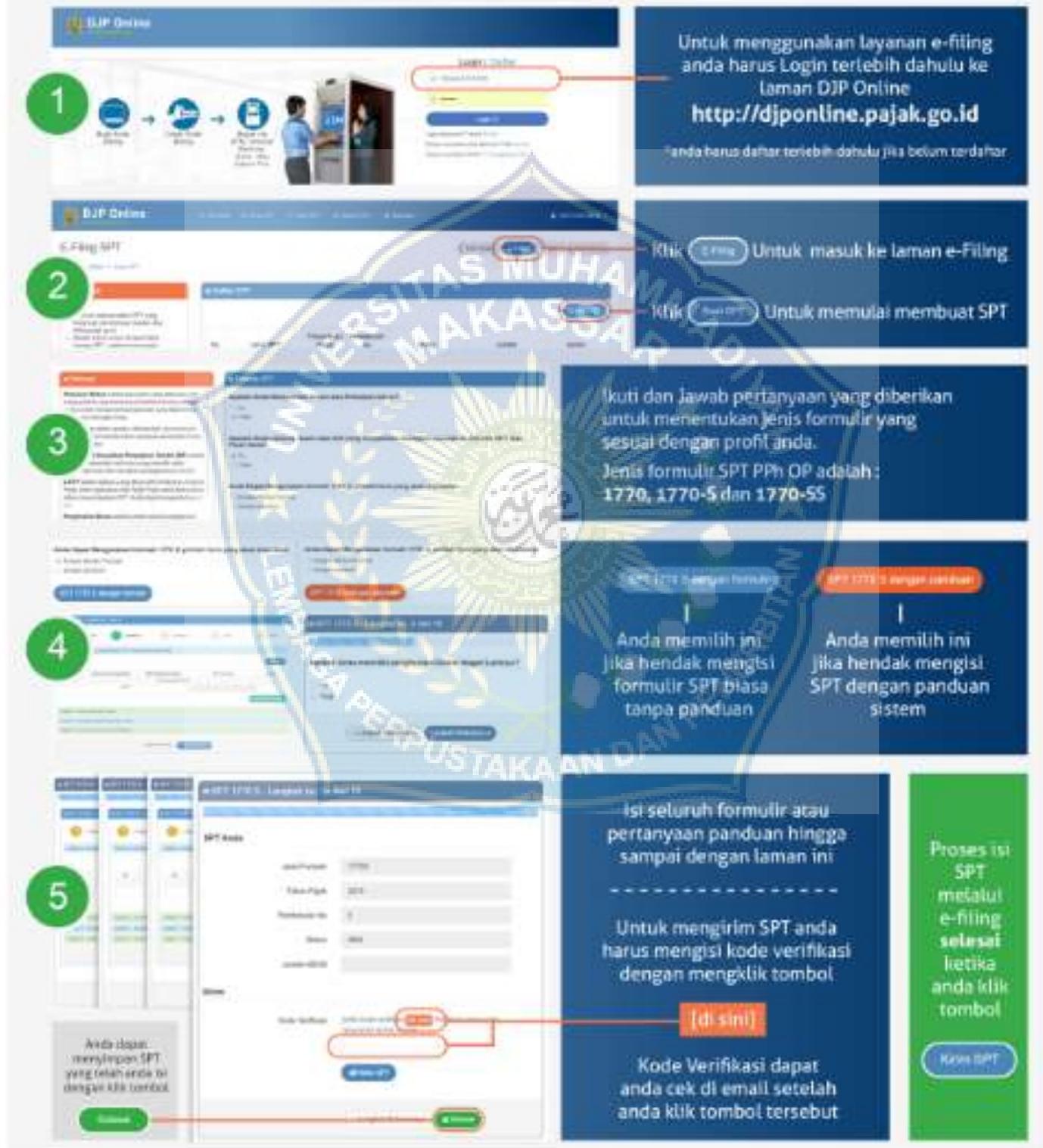
**1** Untuk memulai registrasi layanan e-filing anda harus klik **Daftar** terlebih dahulu ke Laman DJP Online <http://djponline.pajak.go.id>  
anda harus memiliki EFIN untuk melakukan registrasi

**2** Isi Nomor Pokok Wajib Pajak dan nomor EFIN yang telah anda dapatkan dari KPP/KP2KP terdekat  
Lalu klik **Verifikasi >>**

**3** Nama Wajib Pajak otomatis terisi. Pastikan sesuai dengan identitas anda.  
Isi alamat email aktif anda  
Buat Password sesuai kehendak anda  
Setelah anda klik **Daftar**  
silahkan anda cek inbox email yang telah anda daftarkan pada langkah sebelumnya.  
kemudian klik link yang tersedia dalam email tersebut untuk aktivasi akun anda.

**4** Registrasi Selesai, Efiling siap digunakan

## Petunjuk Praktis Pengisian SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi Menggunakan e-filing



**1** Untuk menggunakan layanan e-filing anda harus Login terlebih dahulu ke laman DJP Online  
<http://djponline.pajak.go.id>  
anda harus daftar terlebih dahulu jika belum terdaftar

**2** Klik **e-Filing** Untuk masuk ke laman e-Filing  
Klik **Buat SPT** Untuk memulai membuat SPT

**3** Ikuti dan Jawab pertanyaan yang diberikan untuk menentukan jenis formulir yang sesuai dengan profil anda.  
Jenis formulir SPT PPh OP adalah :  
1770, 1770-S dan 1770-SS

SPT 1770 dengan formulir  
Anda memilih ini jika hendak mengisi formulir SPT biasa tanpa panduan

SPT 1770-S dengan panduan  
Anda memilih ini jika hendak mengisi SPT dengan panduan sistem

**4** Isi seluruh formulir atau pertanyaan panduan hingga sampai dengan laman ini

Untuk mengirim SPT anda harus mengisi kode verifikasi dengan mengklik tombol **[di sini]**

Kode Verifikasi dapat anda cek di email setelah anda klik tombol tersebut

**5** Anda dapat menyimpan SPT yang telah anda isi dengan klik tombol **Simpan**

Proses isi SPT melalui e-filing selesai ketika anda klik tombol **Kirim SPT**

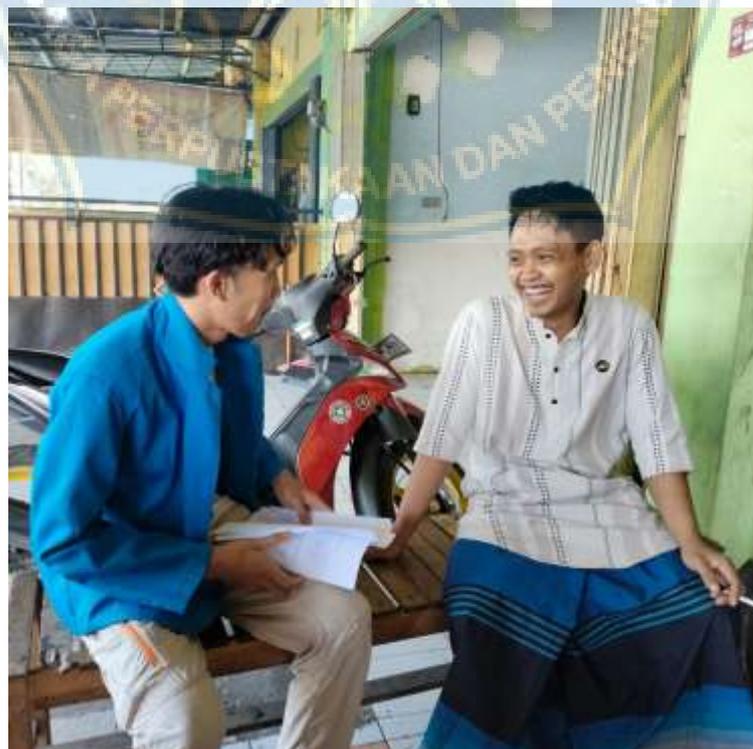


Bapak SOKHID, S.S.T.,Ak.,M.S.E.,M.A. dan Ibu DEBBIE INTASARI RACHMAT, A.Md,



( A.MUZHALIFAH. A. RASYID, A.P.A.Pj )

MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN









**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : **13749/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Maros  
Perihal : **Izin penelitian**

d-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3429/05/C.4-VIII/XII/1444/2022 tanggal 14 Desember 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDIKA WAHYUDI**  
Nomor Pokok : **106611126717**  
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**\* INOVASI SPT MELALUI APLIKASI E-FILLING DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
KABUPATEN MAROS \***

Yang akan dilaksanakan dari: **Tgl. 18 Januari s/d 18 Februari 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan kelentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 18 Januari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. Peringgal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593. Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Andika Wahyudi

NIM : 105611126717

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	17 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	2 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 05 Juni 2023

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,

Hum, M.I.P.  
NIM. 964 591

## Andika Wahyudi 105611126717 BAB I

## ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.proscg.com</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>eprints.umg.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.ejurnal.unmus.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositori.uma.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



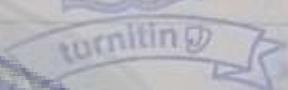
Andika Wahyudi 105611126717 BAB II

ORIGINALITY REPORT

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://ejurnal.binawakya.or.id">ejurnal.binawakya.or.id</a> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Waritini Raja Ali Haji Student Paper	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://datacenterportax.com">datacenterportax.com</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<a href="http://scholar.unand.ac.id">scholar.unand.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://konsultasiskripsi.com">konsultasiskripsi.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://journal.trunojoyo.ac.id">journal.trunojoyo.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<b>1%</b>
<b>9</b>	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<b>1%</b>



Andika Wahyudi 105611126717 BAB III

ORIGINALITY REPORT

**10%**  
SIMILARITY INDEX

**10%**  
INTERNET SOURCES

**2%**  
PUBLICATIONS

**0%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://sinta.unj.ac.id">sinta.unj.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Palahiyah Palahiyah, E. Syarifudin, Hanaf Hanafi. "Pemasaran Berwawasan dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Didik di Raudhatul Athfal Nurulma'arif Kota Tangerang." <i>Journal of Education</i> , 2023. Publication	1%
5	<a href="http://repository.fe.unj.ac.id">repository.fe.unj.ac.id</a> Internet Source	1%

Exclude quotes

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography

Andika Wahyudi 105611126717 BAB IV

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://proceedings.undip.ac.id">proceedings.undip.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Purdue University Student Paper	1%
7	<a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://dosen.ung.ac.id">dosen.ung.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1%

Andika Wahyudi 105611126717 BAB V

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unair.ac.id

Internet Source



2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude headers



## RIWAYAT HIDUP



**ANDIKA WAHYUDI**, dilahirkan di Camba pada tanggal 3 Juli 1998 merupakan anak kedua dari dua bersaudara dan merupakan anak dari pasangan Ahmad dan Sumarni. Penulis beragama Islam dan tinggal di Kabupaten Maros, Provinsi Sulawesi Selatan.

Jenjang pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan di SD 14 Maddenge pada tahun 2011, SMP Negeri 3 Camba Pada Tahun 2012, SMP Negeri 3 Poso Pesisir Utara Pada Tahun 2014, SMA Negeri 3 Poso Pada Tahun 2017 dan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2023, penulis berhasil mendapatkan gelar S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan judul skripsi “Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filing Di Kantor Pajak Pratama Kabupaten Maros”. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pemerintah dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terkhusus di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar.