

**EVALUASI KEBIJAKAN E-FILING DALAM PELAPORAN SURAT  
PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOREJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Disusun Oleh:**

**RIZQIA ALFIANA  
NPM. 18041010090**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

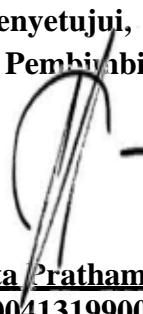
### EVALUASI KEBIJAKAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Disusun Oleh:

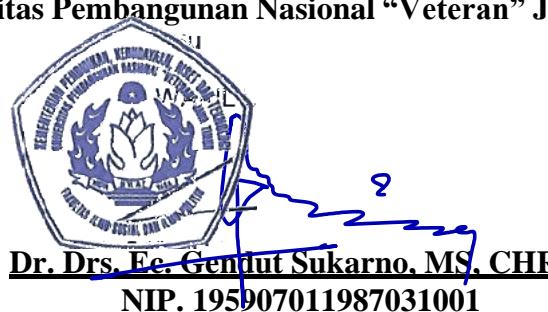
Rizqia Alfiana  
NPM. 18041010090

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Drs. E. Genit Sukarno, MS, CHRA  
NIP. 195907011987031001

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI KEBIJAKAN E-FILING DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Disusun Oleh:

**RIZQIA ALFIANA**  
NPM. 18041010090

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Societas:  
Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, Universitas Musamus, Merauke  
(Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 11 Nomor 1, edisi April 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

TIM PENGUJI

1. Ketua .

Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si  
NIP. 197108082021211005

2. Sekretaris

Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP. 196601031989032001

3. Anggota

Drs. Ajanta Prathama, M.Si  
NIP. 196004131990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pemerintahan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dwi E. Gendut Sukarno, MS, CHRA  
NIP. 195907011987031001

## LEMBAR REVISI

### EVALUASI KEBIJAKAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Disusun Oleh:

**RIZQIA ALFIANA**  
NPM. 18041010090

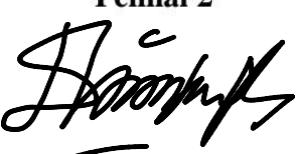
Telah Direvisi dan Disahkan pada tanggal

#### TIM PENILAI

Penilai 1

  
**Dr. Agus Widiyarta, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197108082021211005

Penilai 2

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
NIP. 196601031989032001

Penilai 3

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
NIP. 196004131990031001

## **LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

Nama : Rizqia Alfiana

NPM : 18041010090

Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi

### **EVALUASI KEBIJAKAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MUYOREJO**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 25 Maret 2022  
Yang Membuat Pernyataan

**RIZQIA ALFIANA**  
**NPM. 18041010090**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan ridho dan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kebijakan *E-Filing* Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Drs. Ananta Prathama, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada penulis serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, MMT Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
5. Ibu dan Ayah (Almarhum) serta keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat terdekat penulis Yasmin Afandi, Regina Putri, Gita Rania, Safira Aulia, Fadiyah Suci, Aulia Regita dan Safitri, juga sahabat-sahabat penulis lainnya yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2018 yang saling membantu dalam memberikan masukan, informasi dan saling mendoakan.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting for just being me all the time.*

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, 29 Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>ABSTRAK.....</b>	xiii
<b>ABSTRACT.....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	20
2.2.1 Evaluasi Kebijakan Publik .....	20
2.2.1.1 Kebijakan Publik .....	20
2.2.1.2 Evaluasi Kebijakan .....	21
2.2.1.3 Fungsi Evaluasi Kebijakan.....	22
2.2.1.4 Pendekatan Evaluasi Kebijakan .....	23
2.2.1.5 Kriteria Evaluasi Kebijakan .....	25
2.2.1.6 Tujuan Evaluasi Kebijakan .....	27
2.2.2 Konsep <i>e-Government</i> .....	27
2.2.2.1 Definisi <i>e-Government</i> .....	27

2.2.2.2 Penerapan <i>e-Government</i> .....	28
2.2.3 Konsep Perpajakan .....	30
2.2.3.1 Definisi Pajak .....	30
2.2.3.2 Fungsi Pajak .....	31
2.2.3.3 Surat Pemberitahuan (SPT) .....	32
2.2.3.4 Wajib Pajak .....	34
2.2.3.5 Kepatuhan Pajak .....	34
2.2.4 <i>E-Filing</i> .....	35
2.2.4.1 Definisi <i>e-filing</i> .....	35
2.2.4.2 Manfaat <i>e-filing</i> .....	36
2.2.4.3 Tata Cara <i>e-filing</i> .....	37
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Fokus Penelitian .....	43
3.4 Sumber Data.....	47
3.4.1 Data Primer .....	47
3.4.2 Data Sekunder .....	47
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	50
3.8 Keabsahan Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Profil KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	55
4.1.2 Lokasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.....	55
4.1.3 Visi, Misi dan Nilai Direktorat Jenderal Pajak .....	56
4.1.3.1 Visi.....	56
4.1.3.2 Misi .....	56
4.1.3.3 Nilai Direktorat Jenderal Pajak .....	57

4.1.4 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	58
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	59
4.1.6 Pembagian Tugas KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.....	60
4.1.7 Wilayah Kerja KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	63
4.1.8 Pegawai di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	63
4.1.9 Gambaran <i>E-Filing</i> di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	64
4.2 Hasil Penelitian .....	65
4.2.1 Efektivitas .....	67
4.2.2 Efisiensi.....	76
4.2.3 Kecukupan.....	80
4.2.4 Perataan.....	87
4.2.5 Responsivitas.....	94
4.2.6 Ketepatan .....	96
4.3 Pembahasan.....	99
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>113</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pelaporan SPT Tahunan WPOP .....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	16
Tabel 2.2 Pendekatan Evaluasi Kebijakan William N. Dunn .....	24
Tabel 2.3 Kategori Evaluasi .....	26
Tabel 4.1 Kategori Evaluasi .....	66
Tabel 4.2 WP Terdaftar di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.....	68
Tabel 4.3 Jumlah WPOP yang Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	76
Tabel 4.4 Target dan Realisasi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	82
Tabel 4.5 WPOP Wajib SPT di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	86

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	40
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data ( <i>interactive model</i> ).....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	58
Gambar 4.2 <i>Website E-Filing</i> Pada Laman <i>djponline</i> .....	65
Gambar 4.3 Himbauan untuk Segeral Lapo SPT Tahunan .....	74
Gambar 4.4 Pelayanan Konsultasi Online Melalui Telegram.....	83
Gambar 4.5 Sarana dan Prasarana di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	88
Gambar 4.6 <i>Website djponline</i> Melalui <i>Smartphone</i> .....	89
Gambar 4.7 Sosialiasi Melalui Kelas Pajak .....	91
Gambar 4.8 Tutorial akses <i>e-filing</i> Melalui Youtube .....	92
Gambar 4.9 Pelayana <i>e-filing</i> di Loket TPT .....	93
Gambar 4.10 Respon Wajib Pajak .....	95

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KEBIJAKAN *E-FILING* DALAM PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA MUYOREJO**

**RIZQIA ALFIANA**  
NPM. 18041010090

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan evaluasi kebijakan *e-filing* dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Fokus penelitian ini berdasarkan teori yang dikemukakan oleh William N. Dunn dalam (Dunn, 2003) yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interaktif dengan tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) efektivitas, penerapan *e-filing* ini sudah efektif. Karena terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT Tahunannya melalui *e-filing* pada tiap tahunnya. 2) efisiensi, penerapan *e-filing* ini sudah efisien. Dapat dikatakan efisien ini karena dalam penerapan *e-filing* membutuhkan sedikit usaha dari sumber dayanya. 3) kecukupan, dalam penerapan *e-filing* telah memecahkan permasalahan kepatuhan perpjakan dalam pelaporan spt tahunan. 4) perataan, penyebaran sarana/prasarana dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak fiskus telah merata dan dapat diterima oleh tiap wajib pajak. 5) responsivitas, wajib pajak merespon dengan positif dan puas. Wajib pajak merasa puas dan terbantu dengan adanya *e-filing*. 6) ketepatan, *e-filing* sangat bermanfaat bagi pihak fiskus maupun wajib pajak, sehingga tujuan dengan hasil yang ingin dicapai telah sesuai.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Kebijakan, *E-Filing*

## **ABSTRACT**

### **THE EVALUATION OF E-FILING POLICY IN REPORTING OF PERSONAL TAXPAYER ANNUAL REPORT AT KPP PRATAMA SURABAYA MUYOREJO**

**RIZQIA ALFIANA**  
NPM. 18041010090

*This study aims to analyze and describe the evaluation of e-filing policies in reporting individual taxpayer annual notices at KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. The focus of this research is based on the theory put forward by William N. Dunn in (Dunn, 2003) namely: effectiveness, efficiency, adequacy, smoothing, responsiveness and accuracy. The research method used is a qualitative research method. Data obtained through interviews, observation, documentation and literature study. The data analysis technique used in this research is interactive with the stages of data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that: 1) effectiveness, the implementation of e-filing has been effective. Because there is an increase in the number of individual taxpayers who report their annual tax returns via e-filing every year. 2) efficiency, the implementation of e-filing is already efficient. It can be said that this is efficient because the implementation of e-filing requires little effort from its resources. 3) adequacy, in the implementation of e-filing has solved the problem of tax compliance in the annual tax return reporting. 4) the leveling, distribution of facilities/infrastructure and socialization carried out by the tax authorities have been evenly distributed and can be accepted by each taxpayer. 5) responsiveness, taxpayers respond positively and satisfied. Taxpayers are satisfied and helped by the existence of e-filing. 6) accuracy, e-filing is very beneficial for the tax authorities and taxpayers, so that the objectives with the results to be achieved are appropriate.*

**Keywords:** Evaluation, Policy, E-Filing