

## **DJP ONLINE SEBAGAI IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Eka Rizdky Handayani, Salma Ayu Nurmala  
Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul  
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon jeruk, Jakarta Barat. (021)  
5674223 eka.rizdky@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*This study aims to determine whether the principles of Good Governance have been fulfilled in the DJP Online service as a good Public Service based on Law Number 25 of 2009 concerning public services, and what are benefits and obstacles found in the implementation of DJP Online. This research belongs to the type of qualitative research by following the typology of normative legal research, research data are collected by means of literature and document studies, and written descriptively and analyzed qualitatively. Government efforts to improve the quality of public services, one of which is by digitalizing various public service sectors, including tax services through the DJP Online system. The results of this study indicate that DJP Online has fulfilled the principles of Good Governance, namely accountability, transparency, participation, responsiveness, effectiveness and efficiency. However, several shortcomings and obstacles found in its implementation can reduce the benefits and optimization of DJP Online use for the public (Taxpayers). This can be anticipated by socializing the importance of tax reporting awareness and/or understanding the features in DJP Online, improving the performance of the DJP Online system, to the addition of basic features that make it easier for the public to update personal data independently through DJP Online.*

**Keywords :** *Public services, taxes, good governance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah prinsip-prinsip Good Governance telah terpenuhi dalam pelayanan DJP Online sebagai Pelayanan Publik yang baik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, serta apa saja manfaat dan kendala yang ditemukan dalam implementasi DJP Online. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan mengikuti tipologi penelitian hukum normatif, data penelitian dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dokumen, kemudian ditulis secara deskriptif dan dianalisa secara kualitatif. Upaya pemerintah dalam peningkatan mutu layanan publik, salah satunya dengan digitalisasi berbagai sektor pelayanan publik, tidak terkecuali dalam pelayanan perpajakan melalui sistem DJP Online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa DJP Online telah memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektif dan efisien. Namun demikian, beberapa kekurangan dan kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya dapat mengurangi kemanfaatan dan optimalisasi penggunaan DJP Online bagi masyarakat (Wajib Pajak). Hal ini dapat diantisipasi dengan sosialisasi akan pentingnya kesadaran pelaporan pajak dan/atau pemahaman fitur-fitur didalam DJP Online, peningkatan performa sistem DJP Online, hingga penambahan fitur dasar yang memudahkan masyarakat untuk memperbaharui data pribadi secara mandiri melalui DJP Online.

**Kata Kunci :** Pelayanan publik, pajak, good governance

### **Pendahuluan**

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi secara global telah sangat membantu manusia untuk mencapai tujuan dengan menghadirkan sistem elektronik yang menggunakan jaringan internet, termasuk pada bidang pelayanan publik. Pemerintah Indonesia dituntut untuk memanfaatkan jaringan internet sebagai reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi negara dalam

hal meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik sebagai salah satu bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi yang bertujuan untuk mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah dalam memberikan layanan kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan hal tersebut adalah dengan

mengembangkan dan meningkatkan sistem elektronik untuk pelayanan publik atau yang biasa disebut dengan *E-Government* dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektif dan efisien. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Indonesia mulai serius memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan. Gronlund secara jelas menyebutkan bahwa tujuan dari *E-Government* adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, dan memperkuat proses demokrasi (Didik Dwiyanto, 2022). Negara Indonesia telah mengimplementasikan *Electronic Government (E-Government)* yang dapat mendukung kinerja pemerintah dalam melakukan pelayanan publik serta dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berkomunikasi dengan badan-badan publik secara elektronik tanpa terhalang oleh jarak dan waktu.

Menurut Hofmann, Rackers dan Beckers, *E-Government* atau pemerintahan elektronik merupakan suatu instrument yang mendukung pertukaran informasi yang diperlukan antara pelanggan (warga) dan pemerintah berdasarkan teknologi informasi (Didik Dwiyanto, 2022). Jadi dapat dikatakan bahwa pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat dalam urusan pemerintahan ataupun bisnis. Sejak tahun 2003 sampai dengan 2016, Indonesia termasuk dalam kategori sedang dalam *E-Government Development Index* atau yang biasa disebut dengan EGDI, bahkan pada tahun 2005, 2008, 2010, dan 2016 skor EGDI Indonesia tercatat berada di bawah rata-rata kawasan ASEAN, Asia, maupun dunia.

Selanjutnya, dalam Survey UN *E-Government*, Indonesia mulai menunjukkan kemajuan dengan masuk dalam kategori tertinggi untuk pertama kalinya pada tahun 2024, yaitu menduduki peringkat 64 dari 193 negara anggota PBB dengan skor 0.7991, dimana menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), negara-negara dengan skor di atas 0,75 dikategorikan sebagai *Very High EGDI*, skor

antara 0,50 hingga 0,75 sebagai *High EGDI*, skor 0,25 hingga 0,50 sebagai *Middle EGDI*, dan skor di bawah 0,25 sebagai *Low EGDI*. (<https://news.detik.com/berita/d-7549762/ri-naik-peringkat-di-un-e-government-survey-2024-ini-kata-menpan-rb>, 2024)

Hal ini mencerminkan bahwa kini layanan pemerintahan Indonesia dapat diakses secara digital oleh masyarakat diseluruh wilayah termasuk daerah terpencil sekalipun. Selain itu, pada *E-Participation Index*, pemerintah Indonesia menunjukkan peningkatan pesat yang mengindikasikan partisipasi publik dalam pemerintahan digital serta semakin aktifnya keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan. Peningkatan-peningkatan signifikan tersebut menunjukkan komitmen nyata pemerintah Indonesia dalam menyusun dan mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu institusi pemerintah yang berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik secara modern dengan mengubah sistem pelayanan publik konvensional menjadi sistem pelayanan publik digital (*E-government*) adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). DJP memanfaatkan sistem elektronik untuk mendukung penyelenggaraan administrasi perpajakan melalui platform DJP Online, yaitu website [dponline.pajak.go.id](http://dponline.pajak.go.id). Melalui DJP Online sebagai sistem elektronik perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara efektif dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan *e-Registration*, yaitu sistem untuk mengajukan NPWP secara elektronik. *E-SPT*, yaitu sistem pengisian SPT secara elektronik. *E-Filing*, yaitu sistem pelaporan SPT secara elektronik. *E-Billing*, yaitu sistem pembayaran pajak secara elektronik. *E-Nofa*, yaitu sistem pengajuan nomor faktur secara elektronik, dan *E-Faktur*, yaitu sistem untuk membuat faktur pajak secara elektronik yang memberikan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan layanan (Zelika Ma'rifa, 2024). Hal tersebut selaras dengan Pasal 13 Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa, "Setiap orang berhak untuk mengembangkan dan

memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni budaya sesuai dengan martabat manusia demi kesejahteraan pribadinya, bangsa, dan umat manusia”.

Implementasi DJP Online merupakan salah satu bentuk dari penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*. *Good Governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektifitas dan efisien (Mohd. Idris Dalimunthe, 2023). Dimana hal tersebut dapat meningkatkan proses demokrasi. Selain itu, menurut Santoso prinsip-prinsip *Good Governance* adalah sebagai berikut (Aty Uar, 2016):

1. *Participatory*, yaitu menekankan bahwa masyarakat berperan serta dalam setiap penyusunan peraturan dan/atau kebijakan pemerintah untuk menjamin aspirasi dan kepentingan publik terpenuhi secara menyeluruh, sebagaimana dijamin dalam Pasal 96 Undang-Undang No. 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yang menyatakan bahwa, “Masyarakat berhak memberikan masukan secara lisan dan/atau tertulis dalam setiap tahapan Pembentukan Peraturan Perundang-undangan”.
2. *Rule of law*, yaitu diperlukannya perangkat hukum yang adil dan tidak memihak untuk menindak pelanggaran dan menjamin hak asasi manusia, serta berlaku secara menyeluruh bagi seluruh warga negara tanpa adanya diskriminasi.
3. *Transparency*, yaitu menekankan adanya hak bagi setiap warga negara untuk memperoleh akses terhadap segala informasi yang bersifat publik sebagaimana dijamin dalam Pasal 2 Ayat (1) dan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang pada intinya menyatakan bahwa segala informasi publik bersifat terbuka dan setiap orang dapat mengakses informasi tersebut. Namun, tetap harus dilakukan pembatasan terkait informasi yang bersifat rahasia negara.
4. *Responsiveness*, yaitu menekankan bahwa Lembaga publik harus memiliki kapasitas dan tanggung jawab untuk merespon kebutuhan masyarakat secara efektif, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan

dasar masyarakat serta perlindungan dan penghormatan hak asasi manusia, seperti hak politik, ekonomi, sipil, sosial dan budaya, sebagaimana dijamin dalam Pasal 28A sampai dengan Pasal 28J Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

5. *Consensus*, yaitu menekankan bahwa apabila terdapat perbedaan kepentingan dalam masyarakat, maka penyelesaian harus dilakukan melalui mekanisme musyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama secara damai dan sah dimata hukum.
6. *Persamaan hak*, yaitu menekankan bahwa pemerintah wajib memastikan seluruh warga negara memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam berpartisipasi tanpa adanya diskriminasi, sebagaimana dijamin dalam Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa, “Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya”.
7. *Efektifitas dan efisiensi*, yaitu menekankan bahwa segala produk hukum, yaitu peraturan dan/atau kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus efektif dan efisien.
8. *Akuntabilitas*, yaitu menekankan bahwa pemerintah harus bertanggung jawab secara transparan akan hasil dari pelaksanaan tugas dan fungsinya, baik berupa keberhasilan maupun kegagalan.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut tidak hanya berkontribusi pada peningkatan mutu layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan dan pemerintah secara keseluruhan. Namun, keberhasilan implementasi DJP Online tidak semata-mata bergantung pada aspek teknologinya, melainkan juga dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah dalam mengelola sumber daya manusia, membangun infrastruktur yang memadai, menetapkan regulasi yang mendukung, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pemanfaatan layanan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk

mengkaji sejauh mana DJP Online dapat dimaksimalkan sebagai perwujudan prinsip-prinsip *Good Governance*, terutama dalam perspektif Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan mengikuti tipologi penelitian hukum normatif, yakni kajian terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen hukum, dan literatur terkait website resmi DJP Online sebagai layanan digital dalam mendukung program digitalisasi layanan publik yang memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance*. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi pustaka dan dokumen. Data yang telah dikumpulkan akan diidentifikasi dan disusun secara sistematis, baik data yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Kemudian seluruh data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan studi dokumen tersebut direlevansikan dengan teori yang berkaitan serta dituliskan secara deskriptif dan dianalisa secara kualitatif.

### **Hasil dan Pembahasan**

Pada hakikatnya *good governance* bermakna kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita Negara (Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawat, dkk, 2020).

### **Konsep Good Governance Melalui Pelayanan Publik**

Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997 sampai dengan 1998 di Indonesia, meluas menjadi krisis multidimensi yang terjadi karena penyelenggaraan tata pemerintahan yang buruk (*poor governance*), keadaan tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor, yaitu dominasi kekuasaan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya sehingga menghambat proses pengawasan, terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta rendahnya kinerja aparatur negara termasuk dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di berbagai bidang (Ni Putu Tirka Widanti, 2022).

Maka, Konsep *Good Governance* hadir sebagai respon atas ketidakpuasan masyarakat kepada pemerintah dalam menyelenggarakan negara, khususnya dalam pelayanan publik untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja.

Dalam hal ini tidak hanya pemerintah yang berfungsi untuk mewujudkan praktik *Good Governance*, namun terdapat unsur-unsur lain yang harus bersatu padu, yaitu masyarakat luas (*civil society*) dan dunia usaha (*corporate*), dimana ketiga unsur tersebut harus saling bersinergi dan tidak dapat dipisahkan agar tercapainya perubahan (Ni Putu Tirka Widanti, 2022). *Good Governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik yang menyentuh semua bidang kehidupan, seperti hukum, politik, ekonomi dan sosial. Jadi, *Good governance* sangat erat kaitannya dengan penyelenggaraan kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif (Siti Maimunah dkk, 2021).

Dalam hal penyelenggaraan negara, *Good Governance* berorientasi pada pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan publik menjadi lebih baik, dimana prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas efektivitas dan efisien dijadikan landasan moral dan hukum bagi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali terjadi permasalahan pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat pemerintah, seperti prosedur pelayanan yang rumit, ketidakjelasan terkait waktu dan biaya yang membuat pelayanan menjadi sulit diakses secara layak oleh masyarakat (Neneng Siti Mariam, 2016). Selain itu, masyarakat seringkali menerima perlakuan tidak baik ketika menggunakan layanan publik, dimana para birokrat pemerintah merasa masyarakat bergantung kepadanya dan harus mematuhi segala ketentuan yang dibuat. Oleh karena itu, terdapat 3 poin penting yang menjadi alasan mengapa *Good Governance* berorientasi pada

pelayanan publik, yaitu sebagai berikut (Neneng Siti Mariam, 2016) :

1. Pemerintah, masyarakat dan para pelaku usaha memandang bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting.
2. Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur Governance, yaitu pemerintah, masyarakat, dan para pelaku usaha yang berinteraksi secara intensif
3. Nilai-nilai yang terkandung dalam praktik Good Governance diterjemahkan lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Dengan demikian, *Good Governance* diimplementasikan untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan sistem pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien. Selain itu, dengan adanya praktik *Good Governance* dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena pada dasarnya, *Good Governance* dapat diartikan sebagai bentuk penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik yang selaras dengan prinsip-prinsip demokratis, seperti frasa yang menyatakan, “dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat” (Ni Putu Tirka Widanti, 2022).

### **Penerapan Prinsip Good Governance pada DJP Online**

Direktorat Jendral Pajak atau yang biasa disebut dengan DJP merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan dan bertugas serta bertanggung jawab dalam mengelola pajak di Indonesia. Pajak merupakan unsur penting yang mendorong pertumbuhan perekonomian nasional sehingga pemerintah Indonesia menggunakan pajak sebagai sumber utama Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang kemudian dimanfaatkan untuk mendanai berbagai proyek pembangunan dan pelayanan publik (Mohd Idris Dalimunthe dkk, 2023). Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau

badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pajak memiliki dua fungsi, yaitu sebagai berikut (Sueandono dkk, 2022):

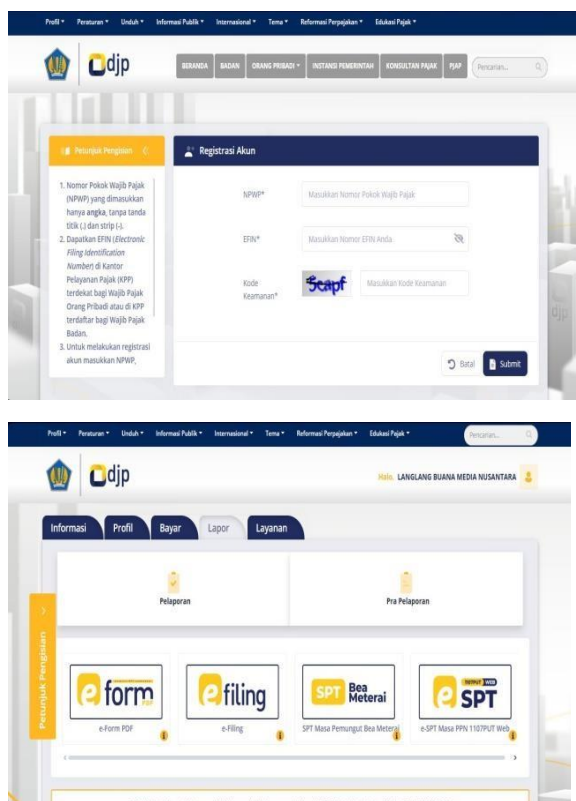
1. Fungsi anggaran (*budgetair*) yaitu pajak dimaksudkan sebagai sumber anggaran pemerintah untuk mendanai pengeluaran negara, dan
2. Fungsi mengatur (*cregurelend*), yaitu pajak dimaksudkan sebagai instrumen untuk mengelola atau melaksanakan kebijakan pemerintah dilaam sektor sosial dan ekonomi.

Oleh sebab itu, pemerintah wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipasi, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan untuk mengakomodasi pembayaran wajib pajak secara efektif dan efisien yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kepercayaan para wajib pajak terhadap administrasi perpajakan (Ni Putu Tirka Widanti, 2022).

DJP berperan penting dalam mewujudkan dan menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* yang secara tidak langsung memiliki korelasi dengan asas-asas pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 4 Undang- Undang No. 25 Tahun 2009, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektivitas dan efisien melalui pengelolaan sistem perpajakannya. Penerapan *Good Governance* menghasilkan suatu produk pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut dengan *E-Government*. *E-Government* dibuat sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. DJP sebagai salah satu layanan publik telah bertarnsformasi dalam proses administrasinya, yaitu dengan menggunakan sistem pelayanan digital melalui DJP Online. DJP Online merupakan sistem pelayanan publik berbasis

teknologi informasi dalam sektor perpajakan di Indonesia yang dapat diakses menggunakan perangkat digital dan memiliki berbagai fasilitas yang dapat memudahkan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya secara efektif dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan pajak sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan (Zelika Ma'rifa, 2024).

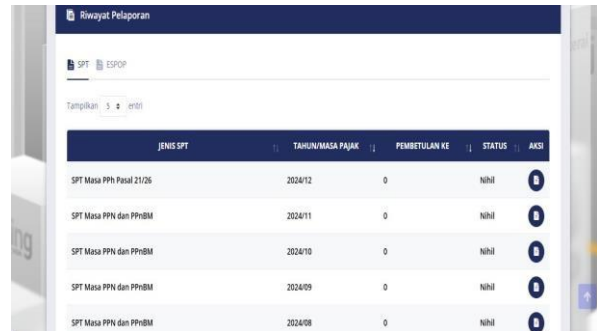
DJP Online dapat diakses melalui situs website <https://djponline.pajak.go.id> atau melalui aplikasi DJP Online pada smartphone. Guna mengakses DJP Online terlebih dahulu, diperlukan kode *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) yang digunakan untuk membuat akun pada DJP Online ([www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-tahu-tiga-fitur-djponline-yang-sangat-bermanfaat](http://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-tahu-tiga-fitur-djponline-yang-sangat-bermanfaat), 2024).



Gambar 1  
Beranda DJP Online

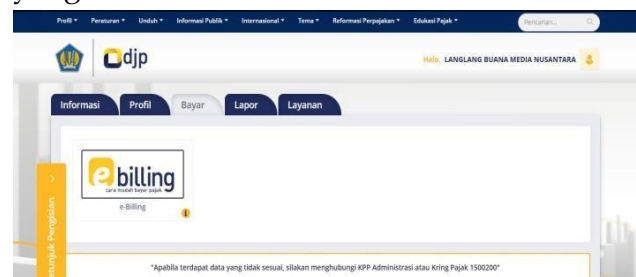
Dalam penggunaan DJP Online, umumnya masyarakat banyak memanfaatkan fitur "lapor" yang didalamnya terdapat dua fasilitas, yaitu pelaporan dan pra pelaporan. Fasilitas pelaporan terdiri dari *e-Form* dan *e-Filing*. *E-Filing* merupakan salah satu metode Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online (Reni Heryanti Nurhasanah, 2020). Pada fasilitas *e-Filing*

tersebut terdapat formulir yang harus diisi untuk pelaporan SPT, seperti tahun pajak, status SPT, jumlah penghasilan, dan kode verifikasi yang dikirimkan melalui email atau SMS. Setelah itu, pelaporan SPT akan muncul pada arsip SPT, dimana didalamnya terdapat informasi mengenai daftar riwayat pelaporan SPT ditahun-tahun sebelumnya.



Gambar 2  
Fitur Laporan SPT Tahunan

Apabila ingin melakukan pembayaran pajak, maka Wajib Pajak dapat memilih menu "bayar" yang nantinya akan menampilkan fasilitas *e-Billing* yang berguna untuk pembayaran pajak. *E-Billing* merupakan sistem perpajakan online yang digunakan oleh para wajib pajak untuk membayar pajak secara online dengan menggunakan kode billing (Husnurrosyidah dkk, 2017). Dalam fitur *e-Billing* terdapat formulir yang harus dilengkapi, seperti jenis pajak, jenis setoran, tahun pajak, jumlah setor, dan uraian. Data lain seperti NPWP, nama, dan alamat telah terisi secara otomatis. Pada posisi bawah menu bayar terdapat riwayat pembayaran yang telah dilakukan.



Gambar 3  
Fitur *e-Billing*

Sebagian besar masyarakat mengakses layanan DJP Online hanya untuk melaporkan SPT Tahunan maupun membuat kode billing untuk membayar pajak. Namun, terdapat fitur-fitur lainnya yang memiliki manfaat besar, yaitu ([www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-tahu-tiga-fitur-djponline-yang-sangat-bermanfaat](http://www.pajak.go.id/id/artikel/sudah-tahu-tiga-fitur-djponline-yang-sangat-bermanfaat), 2024).

tiga-fitur-djponline-yang-sangat-bermanfaat, 2024) :

**a. Mengunduh Kartu NPWP**

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor identitas yang digunakan untuk keperluan pemenuhan kewajiban perpajakan. Masyarakat saat ini tidak hanya menggunakan NPWP untuk keperluan pajak. Kartu ini juga dapat digunakan untuk keperluan non-perpajakan seperti untuk syarat kredit perumahan, syarat pinjaman usaha ke perbankan, pengurusan izin usaha, pencairan dana hibah, dan lain sebagainya. Masyarakat yang kehilangan kartu NPWP tidak perlu repot antre di kantor pajak. Cukup dengan mengakses DJP Online, maka dapat mengunduh kartu NPWP elektronik. Caranya cukup mudah, masyarakat perlu mengakses laman [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id) lalu masukan nomor NPWP atau nomor Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kata sandi serta kode keamanan. Selanjutnya di menu utama kita klik tombol "Tampilkan Kartu" maka akan muncul tampilan kartu NPWP elektronik kita. Untuk mendapatkan salinan digital berupa pdf, maka dapat klik tombol "Kirim Email" maka kartu NPWP elektronik akan dikirimkan melalui alamat email pengguna.

**b. Mengajukan Pemindahbukuan**

Fitur pengajuan permohonan pemindahbukuan merupakan salah satu fitur unggulan di DJP Online. Kadang kala pembayaran pajak yang sudah dilakukan terdapat kesalahan bayar. Kesalahan bayar tersebut antara lain salah nominal, salah masa pajak, salah jenis pajak, ataupun kesalahan lainnya. Sebagai contoh, wajib pajak yang menjual tanah dan telah melakukan pembayaran pajak namun terjadi kesalahan pembayaran. Kesalahan tersebut terjadi ketika mengisi nomor objek pajak (NOP).

Untuk menyelesaikan masalah ini perlu diajukan permohonan pemindahbukuan dengan mengubah nomor NOP tersebut. Apabila akan mengajukan pemindahbukuan secara manual maka perlu mencetak permohonan lalu menyampaikan permohonan ke kantor pajak. Hal itu tentu akan menghabiskan waktu apalagi bagi Wajib Pajak yang

memiliki kesibukan dan tidak sempat mendatangi kantor pajak. Dengan DJP Online, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pemindahbukuan dan tidak perlu pergi ke kantor pajak. Apabila pengajuan permohonan sudah benar, maka bukti pemindahbukuan akan bisa diunduh di DJP Online dalam kurun waktu kurang dari 21 hari. Namun berdasarkan pengalaman, permohonan pemindahbukuan yang diajukan secara daring jauh lebih cepat penyelesaiannya dibanding permohonan yang diajukan secara manual ke kantor pajak. Ini tentu menguntungkan bagi pengguna aplikasi DJP Online.

**c. Mengajukan SKB Hibah atau Waris**

Hibah merupakan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat. Sedangkan waris terjadi apabila pemilik harta sudah meninggal dan pengajuan waris diurus oleh ahli waris. Agar dibebaskan dari pajak penghasilan diperlukan surat keterangan dari kantor pajak yang disebut sebagai Surat Keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas Pengalihan Tanah/Bangunan (SKB PHTB) hibah atau waris. Belum banyak masyarakat yang tahu bahwa pengajuan SKB PHTB dapat diajukan secara daring melalui DJP Online. Syarat yang harus dipenuhi antara lain sudah melaporkan SPT Tahunan dua tahun terakhir dan tidak memiliki tunggakan pajak. Untuk mengajukan permohonan, masyarakat dapat mengisi formulir yang diminta terlebih dahulu seperti pengisian NOP, NPWP, nilai pengalihan, alamat lengkap tanah dan/atau bangunan, serta luas tanah dan atau/bangunan yang dimohonkan SKB. Apabila telah memenuhi syarat, SKB dapat diunduh melalui DJP Online dalam 3 hari kerja.

Guna melengkapi layanan, pada posisi bawah website DJP Online terdapat layanan *call center* yang disebut dengan "Kring Pajak" serta berbagai sosial media yang dapat diakses oleh para Wajib Pajak untuk mengetahui informasi terkait.



Gambar 4  
Call Center “Kring Pajak”

Upaya pemenuhan prinsip-prinsip *Good Governance* telah diterapkan pada sistem DJP Online, diantaranya :

- a) Akuntabilitas  
DJP Online dapat mempertanggungjawabkan semua layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak ke Komisi Pengawas Perpajakan, dimana setiap aktivitas administrasi terekam secara digital yang dapat memudahkan evaluasi serta pertanggungjawaban hukum.
- b) Transparansi  
Segala informasi perpajakan disajikan secara transparan oleh DJP Online yang memungkinkan Wajib Pajak dapat mengakses dan melakukan pemeriksaan terkait status pelaporan, kewajiban pajak, dan petunjuk teknis pelaporan secara berkala.
- c) Partisipasi  
DJP Online memberikan akses kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan aspirasi berupa saran, keluhan, dan pertanyaan melalui fitur yang tersedia, yaitu layanan pelanggan atau *contact center*.
- d) Responsivitas  
DJP Online dilengkapi dengan layanan bantuan dan fitur pelaporan kendala yang dapat memberikan respon cepat terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh Wajib Pajak.
- e) Efektivitas dan Efisiensi  
Melalui DJP Online dapat mempercepat proses administrasi pajak, dimana Wajib Pajak tidak perlu datang dan mengantri pada kantor pelayanan pajak, hal ini dapat menghemat waktu dan biaya serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaporan.
- f) Supremasi Hukum  
Semua layanan yang diberikan oleh DJP

Online berdasarkan hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan lain-lain untuk memastikan bahwa pemerintah tidak sewenang-wenang dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hal ini telah mencerminkan penerapan asas legalitas dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan.

Dengan demikian, dalam persepektif Hukum Administrasi Negara, penerapan DJP Online dalam sistem perpajakan dengan menggunakan prinsip-prinsip *Good Governance* melalui penyederhanaan prosedur, keterbukaan informasi perpajakan, akuntabilitas dalam pelaporan dan pembayaran pajak, serta partisipasi publik melalui keterlibatan aktif masyarakat Wajib Pajak dalam proses administrasi pajak telah mencerminkan transformasi pola pelayanan yang tertutup menuju sistem pelayanan yang lebih transparan dengan menggunakan teknologi informasi dan lebih mengedepankan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, dimana hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara.

### **Manfaat, serta Kekurangan dan kendala Penerapan DJP Online Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Indonesia**

Beralihnya sistem layanan pajak secara konvensional menjadi sistem layanan pajak secara digital melalui DJP Online sebagai bentuk implementasi dari prinsip-prinsip *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, dan telah membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi perpajakan. Melalui DJP Online dengan berbagai fitur yang disediakan, para wajib pajak dapat dengan mudah mengakses layanan perpajakan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, dimana hal ini dapat menghemat waktu dan biaya serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaporan, hal ini meningkatkan efektivitas dan keefisienan proses administrasi (Reni

Heryanti Nurhasanah, 2020).

Selain itu, dengan adanya DJP Online yang menerapkan prinsip transparansi akan mengurangi praktik-praktik illegal, seperti pungutan liar, korupsi, dan lain- lain karena segala aktivitas terekam secara digital yang di kemudian hari dapat diperiksakan diaudit apabila diduga terjadi kesalahan ataupun penyimpangan. DJP Online juga mengedepankan prinsip partisipasi masyarakat, dimana dalam website tersebut terdapat fitur untuk berdiskusi secara dua arah antara penyedia layanan dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak dan pengguna dan/atau masyarakat yang sangat memungkinkan masyarakat/Wajib Pajak melakukan konsultasi dan pengaduan serta memberikan saran secara online.

Hal ini akan turut meningkatkan akuntabilitas sistem perpajakan dan memberi rasa aman dan perlindungan bagi para wajib pajak, karena diharapkan semua proses dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dimana perlindungan tersebut tidak hanya diberikan kepada masyarakat wajib pajak, namun juga kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas dalam urusan pengelolaan perpajakan. Dengan demikian, DJP Online yang menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* akan meningkatkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik serta meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya (Ut Tiara Putri Dewi, 2025).

Namun selain memiliki manfaat, DJP Online sebagai bentuk dari implementasi teknologi informasi dan komunikasi juga memiliki kekurangan dan kendala/tantangan tersendiri, diantaranya belum tersedianya menu ubah data secara mandiri (online) melalui DJP Online, misalnya perubahan alamat Wajib Pajak. Perubahan data (alamat) Wajib Pajak masih memerlukan pengurusan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar pertama kali. Hal ini tentunya menjadi kendala yang mendasar bagi efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Disamping itu, masih banyak masyarakat yang kurang pemahaman atau literasi digital sehingga mengalami kesulitan dalam penggunaan DJP Online. Guna menanggulangi permasalahan tersebut Direktorat Jenderal Pajak telah membuat video tutorial

penggunaan website DJP Online yang telah tersedia di dalam website tersebut. Infrastruktur teknologi dan/atau jaringan internet yang belum stabil dan merata di beberapa wilayah Indonesia juga menyebabkan sebagian besar masyarakat di daerah kesulitan untuk dapat mengakses website atau layanan DJP Online, selain itu faktor resiko keamanan data pribadi pengguna yang rentan penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, juga masih menjadi tantangan yang harus diantisipasi.

Pemerintah perlu mengatasi tantangan-tantangan tersebut dengan solusi yang tepat berupa komitmen pemerintah dalam mengembangkan kebijakan berbasis elektronik dengan pengembangan infrastruktur teknologi secara merata dan menyeluruh, melakukan sosialisasi, pengawasan serta evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, serta melakukan kolaborasi atau kemitraan dengan sektor swasta dalam bidang teknologi. ([www.kompasiana.com/mubarokatulilmiyah1166/65a552efde948f614f5eec83/realisasi-e-government-berupa-sistem-perpajakan-online](http://www.kompasiana.com/mubarokatulilmiyah1166/65a552efde948f614f5eec83/realisasi-e-government-berupa-sistem-perpajakan-online), 2024).

## **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada Pembahasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelaksanaan DJP Online sebagai bentuk pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, telah memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance* yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsivitas, efektifitas dan efisien. Namun demikian, pada pelaksanaannya, masih ditemukan banyak kendala baik secara teknis maupun dalam hal sosialisasi kepada masyarakat luas terkait penggunaan dan pemanfaatan sistem DJP Online. Hal ini selaras dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis

elektronik.

Ada beberapa faktor agar tujuan *e-Government* dapat terwujud, diantaranya :

- a. Ketersediaan sistem yang terpadu.  
Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah pusat sampai dengan tingkat pemerintah daerah.
- b. Menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah kebutuhan SDM-nya agar tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna.
- c. Dilakukan secara berkesinambungan. Penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Jangan sampai hanya dijadikan "tren" sesaat saja, setelah itu diabaikan.

#### **Daftar Pustaka**

- Dalimunthe, M. I., Tampubolon, K., & Elazhari. (2023). *Evaluasi Sistem Pajak Online: Perspektif Good Governance*. *All Fields of Science J-LAS*, 3 (4), 166-172.
- Dewi, U. T., Nabila, A. S., & Wijaya, A. R. (2025). *Pandangan Technology Acceptance Model(TAM) pada Penggunaan DJP nline di DPUBina Marga Dan Sumber Daya Air Kabupaten Jember*. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1 (3), 44-52.
- Dwiyanto, D. (2022). *Dasar Hukum Bagi E-Government Di Indonesia: Studi Pemetaan Hukum Pada Pemerintah Daerah*. *Jurnal Penelitian Hukum*, 2 (5), 1-11.
- <https://www.pajak.go.id>
- <https://www.detik.com/>
- <https://www.kompasiana.com/>
- Husnurrosyidah, & Suhadi. (2017). *Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus*. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 1(1), 97-106.
- Maimunah, S., & Selvi. (2022). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2021*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik STIAMI Vol 2 (6)*, 652-662.
- Nurhasanah, R. H. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang)*. *Jurnal Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01 (06), 63-78.
- Rahmadana, M. Fitri, Arin Tentrem Mawat, dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, kitamenulis.id.
- Susanto, S.N. (2019). *Good Governance Dalam Konteks Hukum Administrasi*. *Administrative Law & Governance Journal*, 2 (2), 206-217.
- Syah, M. F., Idayanti, S., & Taufik, M. (2024). *Digitalisasi Perpajakan Sebagai Upaya Potensi Peningkatan Pendapatan Negara*. 2 (1), 127-142.
- Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.
- Uar, Aty. (2016). *Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6 (1), 1-11.

Zelika Ma'rifa Berlyanki dkk, "Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada KPP Pratama Tangerang Timur)", *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Syekh Yusuf Tangerang*, Vol. 30 No. 1, Juni 2024.