

ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC FILING* SYSTEM PAJAK ORANG PRIBADI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DEPOK

Oleh:
¹Sya'bani Nurma Sakinah, ²Yopy Ratna Dewanti

¹Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI
Jl. Raya Cirendeu No.6, Pisangan, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

²Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No. 7/9 Senen Kota Jakarta Pusat 10450

Email: syabaninurmas@gmail.com¹, yopyrdewanti01@gmail.com²

ABSTRACT

Technology Development plays the role in influencing modernization of tax system one of them is e-Filing System. E-Filing is a tax filing system electronically that facilitates taxpayers in submitting Tax Return anytime and anywhere. The objective of this study is to analyze the implementation of policy on individual tax e-Filing, obstacles encountered and efforts undertaken in coping with such obstacles at the Public Work and Spatial Planning Office of Depok. This study used qualitative descriptive research method. Result of this study identified that the implementation of e-Filing has been good enough. Some obstacles which can be overcome with efforts carried out from the implementor and taxpayer.

Keywords: *Implementation, e-Filing, Government's Employee*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi memegang peranan dalam mempengaruhi modernisasi sistem perpajakan salah satunya adalah sistem e-Filing. E-Filing merupakan sistem pelaporan pajak secara elektronik yang memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT kapan saja dan dimana saja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan e-Filing pajak orang pribadi, kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa implementasi e-Filing sudah cukup baik. Beberapa kendala yang dapat diatasi dengan upaya yang dilakukan dari pelaksana dan wajib pajak.

Kata Kunci: *Implementasi, e-Filing, Pegawai Pemerintah*

PENDAHULUAN

Kontribusi yang telah dilakukan oleh wajib pajak yaitu membayar pajak tentunya tidak dapat secara langsung dirasakan dampak atau manfaatnya oleh wajib pajak karena sesuai dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pajak bersifat memaksa dan imbalan yang diterima oleh rakyat diterima secara tidak langsung. Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu wajib pajak orang pribadi yang dalam Peraturan Menteri Keuangan

Nomor 262/PMK.03/2010 “PPh Pasal 21 yang terutang atas penghasilan tetap dan teratur setiap bulan yang menjadi beban APBN atau APBD ditanggung oleh Pemerintah atas beban APBN atau APBD”. ASN memiliki kewajibannya layaknya wajib pajak lain tetapi karena pajak tersebut ditanggung oleh negara, sebagai wajib pajak ASN hanya perlu melaporkan pajak. Bukti pemotongan PPh pasal 21 berupa form 1721-A2 diterima ASN untuk setiap periode Tahun Pajak yang diterbitkan oleh bendaharawan di instansi pemerintahan terkait.

Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak yang dipengaruhi modernisasi perpajakan salah satunya adalah dengan dikembangkannya sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik yaitu *e-Filing System* melalui Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 *e-Filing* diluncurkan pada tanggal 24 Januari 2005. Pelaporan pajak yang dilakukan secara elektronik ini dibuat dengan tujuan wajib pajak tidak lagi harus melaporkan pajak secara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Melainkan wajib pajak cukup melakukannya secara *online* dimanapun dan kapanpun selama 7 hari 24 jam melalui laman resmi DJP atau Penyedia Jasa Aplikasi resmi yang ditunjuk oleh DJP. Dengan adanya *e-Filing* diharapkan dapat menghemat waktu serta biaya yang lebih efisien.

Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup hanya pada implementasi kebijakan *e-Filing System* pajak orang pribadi bagi Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok serta hambatan dalam penerapannya dan upaya untuk mengatasi hambatan tersebut.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pertanyaan penelitian diatas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan *e-Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.
2. Untuk menganalisis hambatan apa saja yang terjadi di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok dalam implementasi kebijakan *e-Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam penerapan kebijakan *e-Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok.

KAJIAN LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini dapat di lihat dalam tabel.

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Maria Magdalena Bate'e	Analisis Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Bagi PNS Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Nias	Untuk mengetahui apakah seluruh PNS Dinsosnakertrans telah menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan PPh Pasal 21, mengetahui kelebihan dan kelemahan dari sistem e-Filing, mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh PNS Dinsosnakertrans Kabupaten Nias serta upaya dalam mengatasi kendala penerapan sistem e-Filing, mengetahui perbedaan pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 sebelum dan sesudah penerapan sistem E-Filing.	Kualitatif	Pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 di lingkup Pemerintahan Kabupaten Nias telah diterapkan sejak tahun 2016. Pegawai Negeri Sipil Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang adalah Wajib Pajak telah melaporkan SPT Tahunan PPh Pasal 21 sejak tahun 2016 untuk tahun laporan pajak 2015-2016 dan setiap tahun tetap patuh melaporkan SPT Tahunannya. Ditemukan adanya perbedaan pelaporan SPT Tahunan PPh Pasal 21 sebelum dan sesudah penerapan sistem <i>e-Filing</i> . Perbedaan tersebut terletak pada uraian Formulir Surat Pemberitahuan, Tata Cara Perhitungan Pajak, Efektivitas, Waktu, Efisiensi, Pengarsipan, Pengiriman Data, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

Administrasi

Pengertian administrasi Stephen P. Robbins (Indradi, 2016: 9) menyatakan bahwa *Administration is the universal process of efficiently getting activities completed with and through other people*. Robbins memahami administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisien melalui kerjasama dengan orang lain.

Kebijakan

Kebijakan didefinisikan oleh Carl J Federick (Leo Agustino, 2016: 7), “Kebijakan merupakan serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”

Implementasi

Menurut Van Meter dan Van Horn (Wahab, 2008: 68), “Implementasi merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu / pejabat-pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.”

Pemahaman Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (Mardiasmo, 2016:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang –undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak Penghasilan

Menurut Resmi (2013: 88), pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diperoleh dalam satu tahun pajak.

Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak menurut Mardiasmo (2013: 23), pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi adalah individu dikatakan sebagai wajib pajak apabila orang tersebut telah memenuhi persyaratan dan telah dikukuhkan sebagai wajib pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Pohan (2014: 100) dalam bukunya menjelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan yakni Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak yang terdiri dari SPT Tahunan PPh Badan-Form 1771 dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi-Form 1771.

Aparatur Sipil Negara

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mendefinisikan pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan UU.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.03/2010 tarif PPh Pasal 17 atas penghasilan ASN atas honorarium atau imbalan lain dengan nama apa pun yang menjadi beban APBN atau APBD sebagai berikut :

- a. Sebesar 0% (nol persen) dari penghasilan bruto bagi Golongan I dan Golongan II;
- b. Sebesar 5% (lima persen) dari penghasilan bruto bagi Golongan III;
- c. Sebesar 15% (lima belas persen) dari penghasilan bruto bagi Golongan IV.

Penghasilan yang diterima oleh ASN ini masuk dalam penghasilan kena pajak. Jenis pajak yang dikenakan kepada ASN adalah PPh pasal 21. Hanya saja, pajak tersebut ditanggung oleh negara yang berarti PPh yang dikenakan ASN tidak memengaruhi besarnya gaji yang diterima ASN. ASN juga mempunyai kewajiban untuk melaporkan penghasilan tersebut seperti wajib pajak lainnya setiap tahun dengan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Bendahara mempunyai kewajiban menyetor PPh Pasal 21 Final atas penghasilan tersebut kemudian dipotong oleh instansi secara langsung. Sebagai bukti bahwa ASN terkait sudah membayar pajak, maka instansi akan memberikan formulir 1721-A2 sebagai bukti bahwa penghasilan yang diterima ASN sudah dipotong pajak penghasilan dan disetorkan ke kas negara.

E-Filing System

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP). *E-Filing* untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

- a. SPT Tahunan Pph WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya di peroleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor/pembicara/pelatih/pengajar dan sebagainya;
- b. SPT Tahunan Pph WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh WP Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp. 60.000.000,- setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Penerapan *E-Filing System*

Penerapan Sistem *e-Filing* Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filing* merupakan bagian dari 29 sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Kerangka Pemikiran

Direktur Jenderal Pajak telah menerbitkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/Pj/2019 sistem pelaporan pajak secara elektronik, tetapi fenomena yang terjadi saat ini adalah masih kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai informasi dan teknologi *e-Filing* serta sulitnya untuk mengakses *e-Filing*. Karena hal tersebut berpengaruh terhadap memenuhi salah satu kewajiban perpajakan yaitu melaporkan, khususnya pajak orang pribadi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan menganalisis hal-hal terkait pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* melalui pertanyaan penelitian.

Pertama, peneliti akan menganalisa terkait dengan implementasi kebijakan *e-Filing* dengan menggunakan teori George Edward III, yaitu : *communication*, *resource*, *bureaucratic system* dan *disposition*. Kemudian peneliti akan menganalisis pencapaian dari tujuan diberlakukannya kebijakan *e-Filing System*. Selanjutnya adalah hambatan-hambatan yang dialami oleh pelaku kebijakan maupun sasaran kebijakan dalam implementasi kebijakan *e-Filing* dan upaya yang dilakukan.

METODE PENELITIAN

Pedekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai instrumen dalam mengelola data. Definisi metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017 : 9) adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat

postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan analisis data bersifat induktif kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi).

Sedangkan jenis metode yang digunakan adalah deskriptif menurut Sugiyono (2017: 35), “Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian ini yaitu data yang telah diperoleh peneliti yang berupa kata-kata atau kalimat-kalimat dari lapangan dianalisis dan dideskripsikan sesuai dengan fakta-fakta yang diterima pada saat penelitian.

Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok, yang di operasionalkan adalah :

1. *Communicaton* / Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan yang diharapkan mempunyai persepsi yang sama. Indikator dalam komunikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi yang telah disampaikan dari pihak pemerintah selaku pembuat kebijakan oleh pelaksana/ implementor.
2. Kesamaan pemahaman antara pihak pemerintah selaku pembuat kebijakan dengan wajib pajak mengenai kebijakan.

2. *Sources* / Sumber Daya

Keberadaan sumber daya dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan, karena tanpa adanya sumber-sumber kebijakan yang sudah dibuat tidak dapat berjalan dengan baik dan tidak dapat menghasilkan sesuatu yang maksimal, yaitu:

1. Sumber daya manusia dan fasilitas yang menunjang implementasi suatu kebijakan.

3. *Bureacratic system* / sistem birokrasi

Birokrasi yang baik akan mendukung pencapaian tujuan organisasi demikian sebaliknya. Indikator sistem birokrasi dalam penelitian ini adalah :

1. Proses tahapan pelaksanaan kebijakan tersebut disuatu instansi.
2. Hambatan yang masih terjadi dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

4. *Disposition* / disposisi

Sikap pelaksana kebijakan yang mempengaruhi pelaksanaan program bila mereka memiliki pandangan sikap yang positif maka kebijakan tersebut dapat dilakukan dengan baik.

1. Dukungan pihak pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan.
2. Upaya yang dilakukan ketika masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik berdasarkan teori Sugiyono dalam proses pengumpulan data (wawancara, observasi dan dokumentasi)

1. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Esterberg yang diterjemahkan oleh Sugiyono (2017: 231) adalah sebagai berikut “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

2. Observasi

Menurut Hadi dalam (Sugiyono, 2017: 203), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017: 396), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumenta dari seseorang. Dalam metode dokumentasi, digolongkan dalam dua jenis yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil wawancara dari informan, sedangkan data sekunder contohnya adalah data tertulis.

Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (Sugiyono, 2015:246) mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi data.

Lokasi Pengumpulan Data

Penelitian berlokasi di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok yang terletak di km 34,5, Jalan Raya Jakarta - Bogor, Sukamaju Baru, Kec. Tapos, Kota Depok, Jawa Barat 16455.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peneliti berhasil memperoleh Data Primer dan Data Sekunder setelah melakukan rangkaian penelitian. Data Primer berupa hasil wawancara terbuka yang dilakukan kepada 6 informan. Wawancara terbuka yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara lisan yang dilakukan secara langsung dan juga memperoleh Data Sekunder berupa dokumen.

PEMBAHASAN

1. Implementasi Kebijakan *Electronic Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Implementasi atau penerapan *electronic filing system* pajak orang pribadi bagi ASN pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok tergolong sudah cukup baik. Dilihat dari komunikasi yang disampaikan oleh implementor atau fiskus sudah dilakukan juga ditunjang dengan tersedianya fasilitas yang memadai, sikap baik implementor dan ASN pun sama sama positif dalam melaksanakan kebijakan pemerintah ini.

2. Hambatan dalam Implementasi Kebijakan *Electronic Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa ASN di Dinas PUPR Kota Depok hambatan atau kendala yang terjadi adalah, masih terdapat ASN yang belum faham dengan baik mengenai kebijakan ini, Internet buruk yang mengakibatkan terjadinya error system saat pelaporan SPT, serta terdapat keterlambatan saat *work from home* pada Subbag Keuangan Dinas PUPR Depok mengenai permintaan data honor atau gaji terkait Pph 21 yang dibutuhkan dalam penyampaian SPT.

3. Upaya dalam Mengatasi Hambatan Implementasi Kebijakan *Electronic Filing System* Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok

Setiap kebijakan yang ditetapkan pemerintah dalam pelaksanaannya tentu akan mengalami hambatan atau kendala yang dialami oleh pelaksana kebijakan maupun sasaran kebijakan tersebut. Menurut peneliti upaya yang harus dilakukan berdasarkan hambatan yang terjadi, adalah, sosialisasi secara tatap muka di kantor Dinas PUPR Depok mengenai pemahaman kebijakan *e-Filing System*, pemilihan jaringan internet yang lebih baik serta pembaharuan sistem yang memungkinkan tidak mudah terjadinya *error*, serta pemberian akses atau wewenang bagi Subbag Keuangan untuk mengakses data honor atau gaji terkait Pph 21 ASN dari rumah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh Peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan kebijakan *e-Filing System* pajak orang pribadi ASN pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok sudah cukup baik. ASN secara garis besar mengetahui dan menerima kebijakan *e-Filing System* sesuai ketentuan pemerintah namun masih dibutuhkan sosialisasi.
2. Hambatan atau kendala yang masih terdapat pada implementasi kebijakan *e-Filing System* pajak orang pribadi pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok:
 - a. Minimnya pengetahuan akan kebijakan *e-Filing System*.
 - b. Jaringan Internet yang buruk membuat terjadi *error system* saat pelaporan SPT melalui *e-Filing*.
 - c. Keterlambatan Subbag Keuangan Dinas PUPR mengenai permintaan data honor terkait Pph 21 yang dibutuhkan dalam penyampaian SPT dikarenakan *work from home*.
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan atau kendala yang ada, yaitu:
 - a. Sosialisasi secara langsung di kantor Dinas PUPR mengenai pemahaman kebijakan *e-Filing System*.
 - b. Pemilihan jaringan internet yang lebih baik serta pembaharuan sistem yang memungkinkan tidak mudah terjadinya *error*.
 - c. Pemberian akses atau wewenang bagi Subbag Keuangan untuk mengakses data honor atau gaji terkait Pph 21 ASN dari rumah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, Peneliti memberi beberapa saran terkait dengan implementasi kebijakan *e-Filing System* pajak orang pribadi ASN di Dinas PUPR Kota Depok:

- a. Bagi ASN selaku wajib pajak harus aktif dalam mendalami kebijakan yang dibuat oleh pemerintah khususnya perpajakan.
- b. Dalam sistem birokrasi terkait Perpajakan pada Dinas PUPR harus ditingkatkan demi sistem kerja yang lebih efektif.
- c. Bagi fiskus selaku implementor atau pelaksana kebijakan mengadakan sosialisasi secara langsung di Kantor Dinas PUPR dan harus mempertahankan kinerjanya yang sudah baik bahkan meningkatkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke. Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Abdul, Rahman. 2010. *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar- dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2016. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Keban, Yeremias T. 2016. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep Teori dan Isu) edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan, edisi revisi tahun 2009*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Ani Sri. 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Resmi, Siti. 2015. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.