

LAYANAN PENYELESAIAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NPWP MELALUI APLIKASI REGISTRASI ELETRONIK (*E-REGISTRATION*)

Agus Bandiyono dan Imas Fatimah Ainun Chaerul

Politeknik Keuangan Negara STAN

Abstract: This study aims to understand the description of the practice of applying e-registration applications in NPWP registration requests and to review the implementation of NPWP registration application settlement services through e-registration applications at the Jakarta Tanah Abang Dua KPP. The research methods used to obtain and analyze data are: field research methods consisting of interview and observation techniques as well as library research methods. The service process for completing applications for NPWP registration through the e-Registration Application at KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua involves several sections or sections namely the Service Section and the General Subdivision and Internal Compliance; and service procedure stages related to Electronic Registration (e-Registration) Application at KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua, consisting of several stages, namely completing checks for completing NPWP registration application forms, completing LPAD and BPS recording and printing, completing NPWP Card printing and SKT concepts, completion of research and signing of NPWP and SKT Cards, and completion of administration of NPWP and SKT Cards. The author provides advice on the procurement of a Starter-kit at KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. According to the procedure, the starter kit should be submitted to the Taxpayer together with the legal product from the completion of the NPWP registration application.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memahami gambaran praktik penerapan Aplikasi e-Registration dalam permohonan pendaftaran NPWP dan untuk meninjau pelaksanaan pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi e-Registration pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data adalah: metode penelitian lapangan yang terdiri atas teknik wawancara dan teknik observasi serta metode penelitian kepustakaan. Proses pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua melibatkan beberapa seksi atau bagian yaitu Seksi Pelayanan dan Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan tahapan prosedur pelayanan terkait dengan Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*) pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua terdiri dari beberapa tahap yaitu penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran NPWP, penyelesaian perekaman dan pencetakan LPAD dan BPS, penyelesaian pencetakan Kartu NPWP dan konsep SKT, penyelesaian penelitian dan penandatanganan Kartu NPWP dan SKT, serta penyelesaian pengadministrasian Kartu NPWP dan SKT. penulis memberikan saran mengenai pengadaan *Starter-kit* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Sesuai prosedur, *starter-kit* seharusnya diserahkan kepada Wajib Pajak bersamaan dengan produk hukum dari layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP.

Kata Kunci: administrasi publik, keuangan negara, perpajakan, manajemen, sektor publik

PENDAHULUAN

Dewasa ini tuntutan pelayanan publik oleh masyarakat semakin tinggi. Sayangnya citra pelayanan publik di sejumlah lembaga pemerintahan terkesan lambat dan berbelit-belit. Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik ditanggapi serius oleh pemerintah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintah menunjukkan keseriusannya dengan melakukan reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah, termasuk didalam-

nya Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Reformasi birokrasi yang terjadi di tubuh Kementerian Keuangan pada hakikatnya merupakan sebuah upaya untuk melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan, terutama yang berhubungan dengan aspek organisasi, proses bisnis, dan sumber daya manusia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai salah satu instansi yang secara struktural berada di bawah tanggung jawab Kementerian Keuangan, memperbaharui sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang diber-

kannya menjadi lebih modern, efisien, dan efektif. Pembaharuan sistem tersebut diterapkan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia.

Sebagaimana diketahui, saat ini terdapat berbagai inovasi layanan perpajakan yang dikeluarkan oleh DJP. Salah satu layanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah layanan penyelesaian permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan janji penyelesaian layanan paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap.

Nomor Pokok Wajib Pajak atau yang lebih dikenal masyarakat dengan istilah NPWP merupakan serangkaian nomor seri yang wajib dimiliki oleh setiap Wajib Pajak, baik itu perorangan maupun dalam bentuk Badan yang mempunyai penghasilan kena pajak. Fungsi utama dari NPWP ini sebagai identitas pengenal Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

Untuk memperoleh NPWP, terlebih dahulu masyarakat yang ingin membuat NPWP harus memenuhi persyaratan administrasi, baik yang menyangkut syarat subjektif maupun syarat objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemohon yang telah memenuhi persyaratan dapat mengajukan permohonan pendaftaran NPWP di KPP yang wilayah kerjanya meliputi domisili atau tempat kegiatan Wajib Pajak yang bersangkutan.

Permohonan pendaftaran yang diajukan oleh calon Wajib Pajak dapat dilakukan baik secara manual maupun *online*. Permohonan yang diajukan secara manual dilakukan Wajib Pajak dengan mendatangi langsung KPP untuk menyerahkan formulir pendaftaran dan berkas persyaratan administrasi. Sedangkan permohonan secara *online*, dilakukan dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang merupakan bagian dari Sistem Informasi (SI) DJP yaitu Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*). Sistem aplikasi ini menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan dengan perangkat komunikasi data yang dimanfaatkan untuk mengelola proses

pendaftaran yang masuk. Berkas persyaratan administrasi yang diajukan melalui Aplikasi *e-Registration* dapat diserahkan dengan mendatangi langsung KPP, dikirimkan menggunakan jasa pengiriman, atau dikirimkan via *online* dengan cara mengunggah berkas tersebut.

Aplikasi *e-Registration* merupakan aplikasi yang dirancang oleh DJP untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan pendaftaran di bidang perpajakan. Kehadiran Aplikasi *e-Registration* membuat masyarakat dapat mendaftarkan dirinya dengan mudah tanpa memandang waktu maupun tempat dari keberadaan sang pemohon. Prosedur dan janji layanan yang jelas dari layanan perpajakan ini juga dinilai dapat menambah daya tarik bagi masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut.

Layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* telah diberlakukan di seluruh KPP se-Indonesia termasuk KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Potensi Wajib Pajak di KPP tersebut cukup banyak mengingat wilayah kerja KPP ini mencakup empat wilayah kelurahan sehingga kehadiran Aplikasi *e-Registration* dapat membantu meringankan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP. KPP yang berada di daerah Jakarta Pusat ini telah memberlakukan Aplikasi *e-Registration* selama beberapa tahun belakangan terakhir.

Atas dasar ketertarikan dan keingintahuan penulis serta keterangan-keterangan yang sudah dipaparkan sebelumnya, penulis akan mencoba untuk membahas lebih dalam mengenai mekanisme pelayanan publik di bidang perpajakan tentang penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Registrasi Elektronik (*e-Registration*).

METODE

Penulisan membatasi ruang lingkup pembahasan terbatas pada permasalahan yang berkaitan dengan layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP yang dilakukan melalui sistem Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*) pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Selanjutnya penulis akan

melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan layanan tersebut dengan cara membandingkan kesesuaian antara fakta yang terjadi di lapangan dengan landasan teori yang relevan serta peraturan terkait. Metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang digunakan dalam rangka mendukung penulisan karya ilmiah ini adalah metode studi lapangan merupakan metode pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan data yang relevan dari objek penelitian yang dimaksud.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan Praktik Penerapan *e-Registration*

Bagian dan fungsi terkait

Proses penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Registrasi Elektronik (*e-Registration*) pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua melibatkan beberapa bagian organisasi di KPP tersebut, yaitu Seksi Pelayanan serta Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal yang masing-masing mempunyai tugas sebagai berikut:

1) Seksi pelayanan

Terkait dengan layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP, Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai petugas pendaftaran untuk Aplikasi *e-Registration* yang melayani secara langsung permohonan pendaftaran yang diajukan oleh calon Wajib Pajak serta mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan. Dokumen dan berkas perpajakan yang dimaksud adalah formulir elektronik yang diajukan melalui Aplikasi *e-Registration*, Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD), Bukti Pengiriman Surat (BPS), Surat Keterangan Terdaftar (SKT), dan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Petugas pelayanan yang terkait menyelesaikan permohonan pendaftaran paling lambat satu hari kerja setelah diterbitkannya BPS atas permohonan pendaftaran NPWP yang diterima. Permohonan pendaftaran yang dinyatakan diterima oleh petugas adalah permohonan yang telah lolos uji standar dari segi isian yang ada di dalam formulir elektronik maupun dokumen terlampir yang dikirim bersamaan dengan formulir elektroniknya. Atas

penyelesaian permohonan ini ditetapkan suatu produk hukum perpajakan berupa konsep SKT dan Kartu NPWP dan produk hukum tersebut akan ditandatangani oleh kepala seksi pelayanan sebagai bentuk pengesahan.

2) Subbagian umum dan kepatuhan internal

Terkait dengan layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP, Subbagian umum dan kepatuhan internal memiliki peran sebagai seksi yang memberikan dukungan dalam hal pengadministrasian dokumen yaitu penyerahan produk hukum kepada Wajib Pajak. Produk hukum dari layanan ini diserahkan kepada Wajib Pajak bersamaan dengan *starter-kit* menggunakan jasa pengiriman, PT Pos Indonesia. Terkadang pengiriman produk hukum kepada Wajib Pajak dilakukan tanpa disertai *starter-kit*. Hal ini dikarenakan penerbitan NPWP baru di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua lebih besar dibandingkan persediaan *starter-kit* di KPP tersebut.

Prosedur pelayanan

Penerapan prosedur layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua adalah sebagai berikut:

1) Tata cara penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran Wajib Pajak.

Penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran Wajib Pajak dilakukan oleh Petugas Pendaftaran yang merupakan pegawai bagian pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Terdapat dua Petugas Pendaftaran di KPP ini yang mempunyai tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang sama.

Proses awal penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir dimulai dari pemantauan informasi pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi *e-Registration* untuk melihat permohonan pendaftaran yang masuk. Permohonan pendaftaran yang masuk akan diperiksa satu per satu oleh Petugas Pendaftaran. Pemeriksaan meliputi pemeriksaan atas kebenaran pengisian formulir elektronik dan peme-

riksaan atas kelengkapan dokumen yang disyaratkan. Pemeriksaan atas kebenaran pengisian formulir diawali dengan melakukan validasi terhadap NIK pemohon pada *database* Kementerian Dalam Negeri yang dilanjutkan dengan memeriksa sumber penghasilan serta alamat pemohon untuk dicek kebenarannya. Kemudian pemeriksaan kelengkapan dilakukan terhadap dokumen yang dikirimkan oleh pemohon baik secara *online* maupun manual. Penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran Wajib Pajak diakhiri dengan pernyataan Petugas Pendaftaran yang menyatakan bahwa data permohonan Wajib Pajak tersebut telah lengkap dan benar.

2) Tata cara penyelesaian perekaman dan pencetakan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan Bukti Penerimaan Surat (BPS).

Permohonan pendaftaran Wajib Pajak yang telah dinyatakan lengkap dan benar diproses oleh Petugas Pendaftaran dengan melakukan perekaman data pemohon sesuai dengan isian yang ada pada formulir pendaftaran pemohon yang bersangkutan. Petugas Pendaftaran juga melakukan perekaman data terkait dengan kewajiban perpajakan yang ditentukan dari sumber penghasilan pemohon. Setelah selesai melakukan perekaman data, Petugas Pendaftaran akan mencetak LPAD dan BPS. LPAD disimpan untuk administrasi KPP, sedangkan BPS diserahkan kepada pemohon baik secara langsung ataupun melalui Aplikasi *e-Registration* sebagai bukti pemohon telah menyerahkan permohonan pendaftaran pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. BPS yang diserahkan langsung ditandatangani oleh Petugas Pendaftaran dan dibubuhi cap KPP.

3) Tata cara penyelesaian pencetakan Kartu NPWP dan konsep SKT

Output atau keluaran dari layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* adalah Kartu NPWP dan konsep SKT. Petugas Pendaftaran yang telah menyelesaikan perekaman data dan pencetakan LPAD dan BPS, secara otomatis akan dihubungkan oleh sistem Aplikasi *e-*

Registration ke halaman pencetakan surat registrasi Wajib Pajak. Di halaman pencetakan surat registrasi Wajib Pajak telah tersedia Konsep SKT, NPWP, dan alamat Wajib Pajak sebagai produk hukum yang siap untuk dicetak. Konsep SKT dicetak pada selebar kertas yang memaparkan nama Wajib Pajak beserta identitas dan kewajiban perpajakannya sedangkan Kartu NPWP dicetak pada sebuah kartu yang berisikan nama Wajib Pajak, NPWP, serta alamat dari Wajib Pajak yang bersangkutan.

4) Tata cara penyelesaian penelitian dan penandatanganan Kartu NPWP dan SKT

Kartu NPWP dan konsep SKT yang telah dicetak serta dokumen pendaftaran pemohon diserahkan Petugas Pendaftaran kepada kepala seksi pelayanan. Kepala seksi pelayanan akan meneliti keseluruhan isi dan menandatangani konsep SKT tersebut sebagai bentuk pengesahan atas produk hukum yang diterbitkan. SKT yang telah ditandatangani oleh kepala seksi pelayanan beserta Kartu NPWP diserahkan kembali kepada Petugas Pendaftaran untuk dilakukan pengadministrasian dokumen.

5) Tata cara penyelesaian pengadministrasian Kartu NPWP dan SKT.

Petugas Pendaftaran yang telah menerima Kartu NPWP dan SKT dari kepala seksi pelayanan mengadministrasikannya dengan menyerahkan Kartu NPWP dan SKT tersebut ke subbagian umum dan kepatuhan internal. Subbagian umum menyampaikan Kartu NPWP dan SKT dengan/tanpa disertai *starter-kit* Wajib Pajak sebagai proses akhir dari layanan penyelesaian permohonan pendaftaran ini kepada Wajib Pajak melalui perusahaan jasa pengiriman yaitu PT Pos Indonesia. Untuk orang pribadi, alamat yang tertulis pada tujuan pengiriman adalah alamat Wajib Pajak yang sama pada alamat di KTP atau alamat domisili Wajib Pajak, sedangkan untuk Badan adalah alamat kedudukan perusahaan yang ada pada akta atau dokumen pendirian Badan.

Petugas Pendaftaran melakukan pemantauan terhadap pengiriman produk hukum yang tidak sampai ke alamat Wajib

Pajak atau yang biasa disebut dengan kembali pos (kempos). Tindak lanjut dari produk hukum yang kempos adalah Petugas Pendaftaran mengusulkan untuk dilakukan penelitian dalam rangka penetapan Wajib Pajak Non Efektif.

Pengadministrasian Kartu NPWP dan SKT merupakan tahap akhir dari proses penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*. Atas keseluruhan proses penyelesaian permohonan ini tidak dipungut biaya sama sekali baik atas jasa yang diberikan dalam proses permohonan maupun biaya pengiriman melalui perusahaan jasa pengiriman.

Kesesuaian Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP Melalui *e-Registration* Sendi-sendi pelayanan publik

- 1) Sendi kesederhanaan dalam layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua dapat terlihat jelas pada bagan arus (*flow chart*) layanan tersebut. Prosedurnya cukup sederhana sehingga mudah dipahami oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 2) Layanan ini memiliki prosedur pelayanan sebagai petunjuk untuk menyelesaikan permohonan pendaftaran sehingga dapat memberikan kejelasan dan kepastian kepada pihak-pihak yang terlibat terutama bagi penerima pelayanan.
- 3) Sendi keamanan dilihat dari produk yang dihasilkan dari pelayanan ini karena produk tersebut memiliki kekuatan di mata hukum.
- 4) Hal-hal yang berkaitan dengan proses penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP telah diinformasikan secara terbuka. Misalnya saja untuk biaya pelayanan, pada KPP tersebut dipajang sebuah tulisan mengenai seluruh penyelenggaraan pelayanan perpajakan diberikan secara gratis.
- 5) Penyelenggaraan pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran perpajakan di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua dilakukan secara efisien dan efektif dengan tetap mengikuti prosedur dan ketentuan

yang berlaku.

- 6) Sesuai dengan peraturan yang berlaku, layanan ini diberikan tanpa dipungut biaya.
- 7) Permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* diproses oleh Petugas Pendaftaran berdasarkan urutan waktu masuknya permohonan.
- 8) Semua permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua dapat diselesaikan sesuai jangka waktunya.

Berdasarkan hasil tinjauan, penyelenggaraan pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua telah sesuai dengan teori Boediono (2003, 60), karena di dalam rangkaian kegiatan layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* telah terkandung sendi-sendi yang diungkapkan pada teori tersebut.

Standar pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Penda-yagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* harus memiliki standar pelayanan paling tidak meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan untuk layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* terdapat dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-60/PJ/2013. Prosedur yang ditujukan untuk penyelenggara maupun penerima pelayanan ini menguraikan tata cara pendaftaran NPWP dan tata cara penyelesaian permohonan pendaftaran tersebut dengan menggunakan Aplikasi *e-Registration* secara jelas dan rinci.

2) Waktu penyelesaian

Jangka waktu untuk penyelesaian pelayanan pendaftaran dan pemberian NPWP yang disebutkan dalam prosedur adalah paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan oleh petugas pendaftaran. Apabila Petugas Pendaftaran pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua belum dapat menerbitkan SKT

dan kartu NPWP sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, maka KPP tersebut harus segera menerbitkan SKT dan Kartu NPWP dengan tanggal mulai terdaftar yaitu hari kerja berikutnya setelah BPS diterbitkan.

3) Biaya pelayanan.

Biaya pelayanan untuk layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua adalah gratis. Di dalam peraturan yang mengatur tentang layanan ini tidak disebutkan secara eksplisit biaya yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan karena semua layanan perpajakan yang diberikan pada dasarnya tidak dikenakan biaya.

4) Produk pelayanan.

Hasil akhir dari layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* adalah produk hukum yang berupa SKT dan Kartu NPWP. Produk hukum ini diserahkan kepada Wajib Pajak bersamaan dengan *starter-kit* Wajib Pajak.

5) Sarana dan prasarana.

Layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua dapat diajukan baik secara manual maupun *online*. Layanan yang diajukan secara *online* merupakan sarana kemudahan yang diberikan DJP untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak karena pemohon tidak perlu mendatangi KPP untuk melakukan pendaftaran. Pemohon cukup menggunakan Aplikasi *e-Registration* yang diakses melalui <http://www.ereg.pajak.go.id/login> untuk mengajukan permohonan pendaftaran NPWP. Permohonan yang diajukan menggunakan Aplikasi *e-Registration* dapat dilakukan kapanpun karena permohonan dapat dikirimkan tanpa memandang jam kerja Petugas Pendaftaran. Permohonan juga dapat diajukan dimanapun pemohon tersebut berada dengan catatan terdapat jaringan internet.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Petugas Pendaftaran pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua merupakan petugas yang ditunjuk langsung dan dipercaya oleh kepala seksi pelayanan sebagai petugas yang

husus melayani permohonan pendaftaran NPWP berdasarkan suatu pertimbangan dari kepala seksi pelayanan itu sendiri. Petugas Pendaftaran tersebut dianggap telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan kapasitas sebagai Petugas Pendaftaran karena Petugas Pendaftaran tersebut dituntut untuk bersikap dan perilaku yang baik serta dapat menjalankan Aplikasi *e-Registration* secara tepat dan benar.

Peraturan terkait

Tata cara pemberian pendaftaran dan pemberian NPWP diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013. Pelaksanaan peraturan tersebut dijelaskan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-60/PJ/2013 dalam bentuk sebuah prosedur operasi yang menguraikan langkah-langkah penyelesaian sebuah permohonan pendaftaran NPWP. Di dalam prosedur operasi penyelesaian permohonan NPWP disebutkan bagian/seksi dari struktur organisasi KPP yang terlibat dan tata cara penyelesaian yang dilakukan oleh bagian/seksi yang terlibat tersebut. Tinjauan atas pelaksanaan di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua dengan peraturan yang berlaku dijelaskan sebagai berikut:

1) Bagian dan fungsi terkait.

Proses pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Dua melibatkan beberapa bagian yang menjalankan fungsi yang serupa dengan tugas pokoknya. Bagian yang dimaksud diantaranya:

a) Seksi pelayanan

Seksi pelayanan merupakan bagian yang paling berperan penting dalam proses penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP. Beberapa pelaksana di seksi pelayanan ditunjuk khusus oleh kepala seksi pelayanan sebagai Petugas Pendaftaran melalui nota dinas untuk melakukan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP. Setiap harinya dalam hari kerja,

Petugas Pendaftaran melayani dan memproses permohonan pendaftaran WP yang diajukan secara *online* melalui sistem Aplikasi *E-Registration*.

Pada praktiknya, semua bagian di seksi pelayanan dapat melakukan *login* ke sistem Aplikasi *e-Registration* seperti yang ditunjukkan gambar III.1 untuk mengakses permohonan. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi keadaan *force major* pada saat Petugas Pendaftaran tidak dapat melakukan tugasnya untuk memproses permohonan. Pelaksana lain di seksi pelayanan akan mensubstitusi Petugas Pendaftaran untuk melakukan penyelesaian terhadap permohonan yang masuk sehingga KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua tetap dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu sesuai dengan janji layanan yaitu paling lambat satu hari kerja setelah diterbitkan BPS atas permohonan yang diterima tanpa memandang keadaan *force major* tersebut.

b) Subbagian umum dan kepatuhan internal

Subbagian umum dan kepatuhan internal merupakan bagian yang memberikan dukungan dalam hal pengadministrasian dokumen. Proses administrasi dokumen yang dimaksud terkait dengan produk hukum yang diterbitkan sebagai hasil dari layanan penyelesaian permohonan NPWP ini, yaitu SKT dan kartu NPWP. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, SKT dan Kartu NPWP wajib dikirimkan bersamaan dengan *starter-kit* NPWP ke Wajib Pajak menggunakan pos tercatat atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir. Subbagian umum dan kepatuhan internal pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua menggunakan jasa PT. Pos Indonesia karena PT Pos Indonesia adalah mitra KPP yang berkerja sama untuk melakukan pengiriman berkas-berkas perpajakan ke Wajib Pajak.

2) Prosedur pelayanan.

Penerapan prosedur pelayanan terhadap proses penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua secara garis besar telah sesuai dengan prosedur kerja sebagaimana telah diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-60/PJ/2013.

SIMPULAN

Berdasarkan data dan fakta yang telah dijabarkan serta pembahasan yang telah diuraikan satu per satu atas layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Simpulan atas praktik penerapan registrasi elektronik (*e-Registration*) dalam permohonan pendaftaran NPWP. Proses pelayanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui Aplikasi *e-Registration* di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua melibatkan beberapa seksi atau bagian yaitu Seksi Pelayanan dan Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal; dan

b. tahapan prosedur pelayanan terkait dengan Aplikasi Registrasi Elektronik (*e-Registration*) pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua terdiri dari beberapa tahap yaitu penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran NPWP, penyelesaian perekaman dan pencetakan LPAD dan BPS, penyelesaian pencetakan Kartu NPWP dan konsep SKT, penyelesaian penelitian dan penandatanganan Kartu NPWP dan SKT, serta penyelesaian pengadministrasian Kartu NPWP dan SKT.

Simpulan atas tinjauan kesesuaian pelaksanaan pelayanan penyelesaian NPWP melalui *e-Registration* dengan landasan teori dan peraturan yang terkait.

a. Terkait dengan layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP, Seksi Pelayanan mempunyai tugas sebagai Petugas Pendaftaran untuk Aplikasi *e-Registration* yang melayani secara langsung permohonan pendaftaran yang diajukan oleh calon wajib pajak serta mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan;

b. subbagian umum dan kepatuhan internal memiliki peran sebagai seksi yang memberikan dukungan dalam hal pengadministrasian dokumen perpajakan kepada Wajib Pajak;

c. tata cara pendaftaran dan pemberian NPWP ditetapkan dalam Peraturan Direktur

Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013, sedangkan petunjuk pelaksanaan dari Peraturan Direktur Jenderal Pajak tersebut tentang prosedur kerja dan tata cara dalam pendaftaran dan pemberian NPWP diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-60/PJ/2013;

d. jangka waktu penyelesaian pelayanan permohonan pendaftaran NPWP adalah paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat (BPS) diterbitkan dan atas pelayanan yang diberikan tersebut tidak dipungut biaya apapun;

e. penyelesaian pemeriksaan kelengkapan pengisian formulir permohonan pendaftaran Wajib Pajak dilakukan oleh Petugas Pendaftaran atas kebenaran pengisian formulir elektronik dan kelengkapan dokumen yang disyaratkan;

f. penyelesaian perekaman dan pencetakan LPAD dan BPS dilakukan setelah formulir dan dokumen permohonan pendaftaran Wajib Pajak telah dinyatakan lengkap dan benar. LPAD akan disimpan sebagai arsip KPP, sedangkan BPS diberikan kepada Wajib Pajak;

g. penyelesaian pencetakan Kartu NPWP dicetak menggunakan sebuah mesin pencetak khusus, sedangkan konsep SKT dicetak pada selebar kertas yang memaparkan nama Wajib Pajak beserta identitas dan kewajiban perpajakannya;

h. penyelesaian penelitian dan penanda-tanganan Kartu NPWP dan SKT dilakukan oleh kepala seksi pelayanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa produk hukum telah diterbitkan berdasarkan permohonan yang diajukan dan sesuai dengan prosedur pelayanan; dan

i. produk hukum yang dihasilkan dari layanan penyelesaian permohonan pendaftaran NPWP melalui *e-Registration* adalah Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Sesuai dengan prosedur yang berlaku, produk hukum tersebut akan dikirimkan bersamaan dengan *starter-kit* Wajib Pajak oleh subbagian umum dan kepatuhan internal dengan meng-

gunakan jasa pengiriman, PT Pos Indonesia. Hal yang tidak sesuai dengan prosedur adalah pengiriman produk hukum di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua akan tetap berjalan meskipun tanpa disertai dengan *starter-kit* Wajib Pajak.

DAFTAR RUJUKAN

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktur Jenderal Pajak. 2013. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak No. PER-38/PJ/ 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 182/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penyunting Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Moenir. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunarjo, Djoenasih S. 1984. *Opini Publik*. Yogyakarta: Liberty
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governanance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi, dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.