

Analisis Kebijakan Pajak Berbasis Pelayanan Publik: Tantangan Dan Strategi Implementasi Di Era Digital

Armin Rahmansyah Nasution¹, Icha Riska Gloria Nainggolan², Indriana Dachi³, Kaiesa Raihatul Muntaza⁴, Lora Theresia Panggabean⁵, Margaretha Sembiring⁶, Nurul Azmi⁷

Universitas Negeri Medan

E-mail: armin@unimed.ac.id¹, icha.riskagn25@gmail.com², indrianadachi@gmail.com³, kaiesamuntazza@gmail.com⁴, panggabeanloratheresia@gmail.com⁵, margarethasembiring08@gmail.com⁶, nurulazmixmia2@gmail.com⁷

Article History:

Received: 31 Oktober 2024

Revised: 13 November 2024

Accepted: 16 November 2024

Keywords: Pajak, Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Publik, Transformasi Digital, Tantangan Era Digital

Abstract: Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara, dan kebijakan perpajakan yang efektif sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan pajak berbasis pelayanan publik di era digital, dengan fokus pada tantangan dan strategi implementasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam sesuai konteksnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital menghadirkan tantangan berupa kesenjangan digital dan ketidaksiapan infrastruktur, namun juga menawarkan peluang efisiensi dan transparansi. Strategi implementasi yang diusulkan mencakup peningkatan literasi digital, penguatan sistem teknologi informasi, dan kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta. Kesimpulannya, kebijakan pajak berbasis pelayanan publik perlu adaptasi yang cepat terhadap perkembangan teknologi untuk mencapai sistem perpajakan yang lebih baik dan efisien.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah inti dari tugas dan tanggung jawab pemerintahan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Ini mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh sektor publik, mulai dari pendidikan, kesehatan, keamanan, hingga transportasi dan lingkungan. Pelayanan publik ini dirancang untuk memberikan manfaat kepada warga negara, meningkatkan kualitas hidup, dan mendukung perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu tanda dari pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya. Layanan publik yang baik harus mencakup sejumlah karakteristik kunci, termasuk aksesibilitas, ketersediaan, keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Aksesibilitas berarti bahwa layanan tersebut harus tersedia bagi semua warga negara, tanpa diskriminasi, dan dapat diakses dengan mudah. Ketersediaan mengacu pada ketersediaan sumber daya dan fasilitas yang diperlukan untuk menyediakan layanan tersebut secara efektif. Keadilan menunjukkan bahwa layanan publik harus adil dan setara bagi semua, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi.

Implementasi kebijakan ini di era digital menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai, terutama di daerah-daerah terpencil yang belum sepenuhnya terjangkau oleh teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini berpotensi memperlebar kesenjangan digital, di mana masyarakat di wilayah yang kurang berkembang mungkin sulit untuk mengikuti perkembangan sistem perpajakan digital. Selain itu, isu keamanan data menjadi tantangan tersendiri, karena pengelolaan data pajak yang dilakukan secara digital rentan terhadap ancaman peretasan dan penyalahgunaan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan sistem perlindungan data yang kuat agar kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak digital dapat terjaga.

Tantangan dalam penyediaan pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, seperti alokasi anggaran yang tepat, perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten, serta penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, pemerintah juga harus menghadapi perubahan demografi, perkembangan teknologi, perubahan iklim, dan berbagai masalah sosial lainnya yang dapat memengaruhi cara layanan publik disediakan dan dikelola.

Tantangan lain yang muncul adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Meskipun digitalisasi menawarkan kemudahan, banyak masyarakat yang masih awam dalam penggunaan teknologi untuk pelaporan dan pembayaran pajak. Ketidapahaman ini dapat menimbulkan kekhawatiran dan bahkan penolakan terhadap sistem perpajakan yang baru, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Selain itu, perubahan dari sistem perpajakan konvensional ke sistem digital memerlukan adaptasi yang signifikan dari instansi perpajakan dan pemerintah daerah, yang mungkin menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi.

LANDASAN TEORI

Pajak

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. (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Sistem perpajakan adalah keseluruhan cara, metode, atau aturan yang digunakan untuk menghitung, memungut, dan mengawasi pembayaran pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak, yang disusun berdasarkan prinsip-prinsip perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. (Mardiasmo, 2018, Perpajakan Edisi Terbaru).

Sistem perpajakan adalah mekanisme atau kerangka yang digunakan oleh suatu negara untuk mengatur pemungutan, pengelolaan, dan pengawasan pajak dari individu maupun badan usaha. (Direktorat Jenderal Pajak (DJP), 1983). Sistem ini mencakup aturan-aturan, prosedur, serta kebijakan yang mengatur bagaimana pajak harus dibayar, jenis-jenis pajak yang berlaku, serta kewajiban dan hak wajib pajak. Tujuan dari sistem perpajakan adalah untuk mengumpulkan pendapatan negara yang diperlukan untuk membiayai layanan publik, pembangunan, dan berbagai program pemerintah, sambil memastikan keadilan dan efisiensi dalam pelaksanaannya.

Pelayanan Publik

Dalam menjalankan fungsi dasar pemerintah (pelayanan), fungsi utama pemerintah (pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan) serta fungsi pemerintah lainnya tersebut, tentunya pemerintah perlu terus meningkatkan kuantitas maupun

kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, agar tujuan utama dari pelayanan publik yakni memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat terus ditingkatkan, untuk itu sangat diperlukan pemahaman terhadap konsep dasar dari pelayanan publik tersebut serta peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia pelaksana pelayanan publik yang dalam hal ini adalah aparat pemerintah.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwlyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Menurut Widodo (2001:269) bahwa; pelayanan publik (public service), oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparat pemerintah Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (public service) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Teori Kebijakan Publik

Perumusan kebijakan publik merupakan proses mengatur sumber daya kebijakan dan informasi pendukung untuk mengubah ide menjadi solusi yang dapat diterapkan secara praktis untuk menangani aktivitas tertentu atau mengatasi tantangan yang berkembang demi tercapainya tujuan pembentukan kebijakan. Dalam pendapat Dudy Singadilaga, sebagaimana dikutip oleh Dody Hermana, et al., perumusan kebijakan merupakan kegiatan dalam hal menyusun, mengembangkan atau serangkaian tindakan (program) pemerintah untuk mengatasi atau memecahkan suatu masalah tertentu. Perumusan kebijakan publik itu meliputi:

1. Mengidentifikasi alternatif
2. Mengidentifikasi dan merumuskan alternatif
3. Menilai masing-masing alternatif yang tersedia, dan
4. Memilih alternatif yang paling memungkinkan untuk dilaksanakan.

Secara konseptual dan teoritis, terdapat beberapa model yang biasanya digunakan dalam melakukan perumusan kebijakan publik. Model formulasi kebijakan merupakan cerminan sederhana dari berbagai aspek yang ditentukan terhadap suatu masalah yang disusun sesuai dengan tujuan-tujuan tertentu. Model-model perumusan kebijakan publik menurut Thomas R. Dye yaitu, Process model, Institutional model, Rational model, Incremental model, Group model, Elite model, Public choice model, Game theory model. Model-model ini banyak dikutip oleh beberapa sarjana dalam merumuskan konsep formulasi kebijakan.

Transformasi Digital

Pesatnya perkembangan teknologi bertujuan untuk menjawab tantangan revolusi industri 4.0 yang sedang berlangsung saat ini. Perkembangan teknologi yang ada merupakan sebuah komoditas primer masyarakat secara umum. Sehingga kondisi semacam ini menjadikan sebuah tantangan bagi pemerintah untuk menyediakan sarana prasarana yang memadai, tersedianya

sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini juga menuntut pemerintah baik pusat maupun daerah untuk segera melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan terhadap masyarakat diharapkan akan mempermudah, transparan, dan lebih cepat sesuai dengan standart pelayanan. Standart pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 7.

Transformasi Digital dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya perubahan struktural dan kultural yang mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan kepada masyarakat. Ahli-ahli berikut memberikan perspektif mereka mengenai Transformasi Digital dalam konteks pelayanan publik.

Gerry McGovern menekankan pada pergeseran fokus dari proses internal pemerintah ke pengalaman pengguna (user experience) yang lebih baik dalam pelayanan publik melalui penggunaan teknologi digital (McGovern, 2013). Sedangkan Van Deursen dan Van Dijk menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik melibatkan integrasi teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan pemerintahan elektronik yang efisien dan responsif (Van Deursen & Van Dijk, 2011).

Transformasi digital dalam pelayanan publik adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Transformasi ini melibatkan penggunaan berbagai teknologi seperti internet, komputer, perangkat mobile, dan aplikasi digital untuk mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam sesuai konteksnya. Moleong (2007), metode kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dalam konteks tertentu dengan perspektif partisipan. Pendekatan deskriptif berarti hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi mendalam, tanpa ada pengaruh peneliti terhadap situasi yang diamati. Metode ini dipilih agar dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi, pengalaman, atau pandangan dari informan. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena atau kejadian secara detail berdasarkan data yang diperoleh. Pendekatan ini memfokuskan pada deskripsi mendalam dari fenomena yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesadaran perpajakan didefinisikan sebagai pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban dan haknya serta pentingnya pajak bagi pembangunan negara. Amalia (2024) menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan, disertai dengan pemutihan pajak dan kualitas layanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak. Teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam modernisasi administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Inovasi seperti e-filing, e-billing, dan penggunaan sistem informasi berbasis digital tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak, tetapi juga mengurangi biaya transaksi bagi wajib pajak. Penelitian oleh Utami dan Estiningrum (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan layanan e-filing dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Mayasari dan Narsa (2020) menekankan pentingnya reformasi perpajakan di era digital, yang mencakup

peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung penerapan sistem perpajakan yang lebih transparan dan akuntabel. Penggunaan teknologi digital yang memfasilitasi kepatuhan perpajakan juga telah terbukti lebih efektif dalam menarik generasi muda. Syah (2023) mengungkapkan bahwa penguatan literasi perpajakan melalui media digital dan sosial dapat memperkuat rasa nasionalisme di kalangan generasi milenial dan membantu mereka memahami pentingnya pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan negara.

Teknologi digital telah mengubah cara generasi muda mengakses dan memahami informasi, termasuk dalam bidang perpajakan. Media sosial, aplikasi, dan platform digital lain dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan literasi pajak. Di sisi lain, teknologi juga memberikan tantangan baru dalam konteks penghindaran pajak digital. Munculnya platform dan teknologi keuangan yang kompleks, seperti blockchain, mengharuskan generasi muda untuk memiliki literasi teknologi yang memadai. Tanpa pemahaman yang baik mengenai teknologi ini, risiko penghindaran pajak di masa depan akan semakin tinggi. Oleh karena itu, kampanye kesadaran pajak harus disertai dengan edukasi mengenai teknologi keuangan yang dapat mendukung transparansi dan integritas sistem perpajakan.

Tantangan Pajak di Era Digital

Pelaksanaan kebijakan perpajakan berbasis pelayanan publik di era digital menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Berikut adalah beberapa aspek tantangan yang kerap muncul:

a) **Rendahnya Literasi Digital Wajib Pajak**

Salah satu tantangan utama dalam penerapan kebijakan pajak digital adalah tingkat literasi digital yang masih rendah di antara masyarakat dan pelaku usaha. Banyak wajib pajak, terutama dari kalangan UMKM dan masyarakat berusia lanjut, belum terbiasa dengan teknologi dan sistem perpajakan berbasis digital. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan teknologi ini sering kali menyebabkan mereka kesulitan untuk mengakses dan menggunakan layanan perpajakan online seperti e-Filing atau e-Billing. Akibatnya, partisipasi dalam sistem digital menjadi terbatas, dan banyak yang lebih memilih metode pelaporan pajak secara manual. Kurangnya edukasi mengenai penggunaan layanan digital ini menghambat efektivitas sistem perpajakan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelaporan pajak.

b) **Ketimpangan Akses Infrastruktur Digital**

Ketimpangan akses terhadap infrastruktur digital di Indonesia masih menjadi tantangan besar dalam pelaksanaan kebijakan perpajakan yang berbasis teknologi. Di wilayah-wilayah terpencil, akses internet sering kali masih terbatas, baik dari segi kecepatan maupun stabilitas jaringan. Hal ini mengakibatkan kesulitan bagi wajib pajak di daerah tersebut dalam memanfaatkan layanan perpajakan digital secara optimal. Wajib pajak yang tinggal di area dengan infrastruktur digital terbatas lebih cenderung menggunakan metode pelaporan manual, yang akhirnya menghambat upaya pemerintah untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam sistem pajak. Kesenjangan ini menimbulkan disparitas dalam kepatuhan pajak antara wilayah perkotaan dan pedesaan, di mana akses terhadap layanan digital lebih merata di daerah perkotaan.

c) **Perlindungan Data dan Keamanan Siber**

Perlindungan data dan keamanan siber merupakan aspek penting dalam pelaksanaan kebijakan pajak digital. Peningkatan penggunaan teknologi dalam sistem perpajakan meningkatkan risiko kebocoran data serta ancaman serangan siber. Data yang dilaporkan oleh wajib pajak, termasuk informasi keuangan dan identitas pribadi, sangat sensitif dan menjadi

sasaran empuk bagi kejahatan siber. Kegagalan dalam melindungi data tersebut dapat merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah dan sistem perpajakan. Laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menunjukkan bahwa kasus kebocoran data pribadi terus meningkat, termasuk serangan phishing dan malware yang menargetkan informasi wajib pajak. Tindakan ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial tetapi juga menciptakan keraguan masyarakat terhadap keamanan sistem digital yang disediakan oleh otoritas pajak.

d) **Kendala Regulasi dan Hukum**

Di tengah perkembangan ekonomi digital, regulasi dan hukum perpajakan menghadapi tantangan yang kompleks. Sistem perpajakan tradisional didesain untuk transaksi fisik, sementara ekonomi digital memungkinkan transaksi tanpa batas geografis. Hal ini menciptakan tantangan dalam menentukan yurisdiksi pajak yang tepat dan menghindari praktik penghindaran pajak seperti profit shifting, di mana perusahaan mengalihkan keuntungannya ke yurisdiksi dengan pajak lebih rendah. Upaya internasional seperti inisiatif OECD melalui BEPS berusaha menciptakan kerangka hukum yang lebih seragam untuk menghadapi tantangan ini. Namun, implementasi kebijakan ini sering kali terhambat oleh perbedaan kepentingan antarnegara, terutama negara yang menawarkan tarif pajak rendah sebagai tax havens.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menunjukkan perlunya reformasi kebijakan yang mencakup peningkatan literasi digital, perluasan akses infrastruktur digital, peningkatan keamanan siber, serta harmonisasi regulasi perpajakan internasional. Pemerintah perlu berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk menciptakan sistem perpajakan yang adaptif, transparan, dan efektif dalam mengakomodasi perkembangan ekonomi digital.

Strategi Implementasi Di Era Digital

Untuk menghadapi tantangan dalam implementasi kebijakan pajak berbasis pelayanan publik di era digital, diperlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Berikut ini adalah penjabaran lebih mendalam mengenai beberapa strategi yang dapat diadopsi:

a. **Peningkatan Literasi Digital dan Edukasi Pajak**

Salah satu kunci keberhasilan kebijakan pajak berbasis digital adalah literasi digital. Pemerintah perlu bekerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pajak digital. Program literasi ini dapat mencakup kampanye sosial, pelatihan langsung, dan pemanfaatan media online untuk memberikan pengetahuan yang lebih baik mengenai cara dan manfaat penggunaan platform pajak digital. Implementasi Program Edukasi yang digunakan dapat berupa penyelenggaraan pelatihan dan seminar secara teratur untuk pelaku usaha, wajib pajak individu, dan UMKM, guna memperkenalkan layanan pajak digital seperti e-Filing, e-Billing, dan DJP Online. Dan juga memanfaatkan media sosial sebagai alat sosialisasi yang dapat menjangkau berbagai kalangan, terutama generasi milenial yang aktif dalam teknologi.

b. **Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Akses Digital**

Keterbatasan infrastruktur digital di sejumlah wilayah menjadi tantangan dalam pelaksanaan kebijakan pajak berbasis digital. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur sangat penting, khususnya di daerah-daerah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Pemerintah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas jaringan internet ke daerah-daerah yang belum terjangkau. Pengembangan ini bisa mencakup jaringan fiber optic dan layanan 4G/5G agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses sistem pajak digital. Meningkatkan aplikasi perpajakan yang lebih mudah digunakan dan ringan, yang dapat

- diakses pada berbagai perangkat dan kondisi jaringan internet yang terbatas. Hal ini akan mempermudah akses bagi pengguna di wilayah dengan infrastruktur digital yang kurang baik.
- c. **Peningkatan Keamanan Data dan Perlindungan Privasi**
Kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak digital sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemerintah menjaga keamanan data pribadi mereka. Ancaman terhadap kebocoran data dan serangan siber dapat mengurangi partisipasi masyarakat dalam sistem pajak digital. Menggunakan enkripsi untuk melindungi data wajib pajak saat pengiriman dan penyimpanan. Enkripsi ini akan menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan mencegah akses oleh pihak yang tidak berwenang. Teknologi ini sudah diterapkan di negara maju dan terbukti efektif dalam menjaga keamanan data sistem pajak digital.
 - d. **Transparansi Penggunaan Dana Pajak melalui Teknologi Blockchain**
Salah satu kritik terhadap kebijakan perpajakan adalah ketidakjelasan dalam penggunaan dana pajak. Teknologi blockchain memberikan solusi dengan memungkinkan pemerintah melacak dan mempublikasikan transaksi keuangan yang terkait dengan dana publik secara transparan. Blockchain memungkinkan setiap transaksi dicatat secara permanen dan dapat diakses publik, sehingga masyarakat dapat memantau penggunaan dana pajak. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong kepatuhan dalam membayar pajak. Dengan sifat transparan dan tidak dapat diubah, blockchain dapat mengurangi kemungkinan korupsi dan penyalahgunaan dana publik karena setiap transaksi terekam secara permanen dan tidak bisa dimanipulasi.

Penerapan strategi-strategi ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas kebijakan pajak berbasis pelayanan publik di era digital, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat. Peningkatan infrastruktur digital, literasi pajak, serta penerapan teknologi modern seperti blockchain dan big data adalah faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh pemerintah untuk mencapai sistem perpajakan yang lebih transparan, akuntabel, dan inklusif. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi tersebut, diharapkan kebijakan pajak dapat mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional, sekaligus memenuhi kebutuhan layanan publik yang berkualitas.

KESIMPULAN

Di era digital, kebijakan pajak berbasis pelayanan publik memegang peran krusial dalam menciptakan sistem perpajakan yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi digital membuka peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam administrasi perpajakan. Namun, implementasi kebijakan ini tidak lepas dari berbagai tantangan, termasuk keterbatasan infrastruktur digital, resistensi terhadap perubahan, dan isu keamanan data serta privasi.

Strategi implementasi yang efektif memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan penggunaan teknologi modern, peningkatan literasi digital, serta penerapan prinsip-prinsip good governance seperti transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil juga diperlukan untuk memastikan kebijakan dapat berjalan secara optimal.

Dalam menghadapi tantangan era digital, keberhasilan implementasi kebijakan pajak berbasis pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen pemerintah untuk melakukan reformasi yang berkelanjutan serta adaptasi terhadap dinamika teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan mengadopsi strategi yang tepat, kebijakan ini tidak hanya mampu

meningkatkan pendapatan negara, tetapi juga mendorong kepercayaan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Saputro, Roman Hadi. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. Sawala: *Jurnal Administrasi Negara* 9(1), 89-101.
- Silvia, F., & Syahbudi, M. (2023). Tantangan Dan Peluang: Peran Ekonomi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik. Triwikrama: *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(12), 91-100.
- Daud, D., & Mispa, S. (2022). Kebijakan Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 375-380.
- Badruddin, S., Halim, P., & Ismowati, M. *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*. Zahir Publishing.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). Pengantar Kebijakan Publik. Humanities Genius.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31-40.
- Ariffin, Melissa, dan Sitabuana, Tunjung Herning. (2022). *Sistem Perpajakan di Indonesia*. Serina IV Untar.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Direktorat Jenderal Pajak. (1983). *Reformasi Perpajakan di Indonesia: Sistem Pemungutan Pajak*. Kementerian Keuangan Indonesia.
- JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Perpajakan. (2019). Transformasi Digital dalam Sistem Perpajakan Indonesia.
- Zega, A., Gea, Y. V., Zebua, M. S., Ndraha, A. B., & Ferida, Y. (2024). Strategi Peningkatan Kesadaran Pajak Di Kalangan Generasi Muda Dalam Era Digital: Analisis Peran Teknologi Dan Pendidikan Menuju Indonesia Emas 2045. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik*, 1(2), 11-22.
- Rahmawati, R., & Nurcahyani, N. (2024). ANALISIS PAJAK DIGITAL DI INDONESIA: KONTRIBUSI DAN TANTANGAN KE DEPAN. *Jurnal Financia*, 5(2), 81-86.