

Transformasi Digital Layanan Kuasa Hukum di Pengadilan Pajak: Studi Kasus Sebelum dan Sesudah Implementasi Sistem *Online*

Ameliya Silaning Utami¹, Agus Munandar^{2*}

^{1,2} Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

*agus.munandar@esaunggul.ac.id

ABSTRACT

The latest law enforcement license PER-01/PP/2024 dated April 12, 2024 became one of the momentum of change in the modernization of judicial services, especially the Tax Court as the only judicial institution to handle tax disputes specifically in Indonesia. This is done to improve the quality of administrative services through the implementation of a more effective and efficient system while strengthening legal certainty for service users. The Rule replaces the previous provisions of PER-01/PP/2018 which governs the order of the application of legal authority permission in the Tax Court. The study aims to analyze the implementation of the information system of Legal Power Permit (IKH) before and after digitization. The method used is qualitative analysis by conducting literature studies, reviewing business processes, benefits and constraints on the use of IKH information systems online. The results of the analysis show that the system provides ease of access, improves transparency and efficiency of services that can ultimately improve user satisfaction. Limitations in digital literacy of service users are identified as the main obstacles in the implementation of the system that directly impacts the high rate of return of legal authorization permits due to document inconsistencies. This study has limitations in the form of no scientific study that in-depth discusses the IKH online information system in the Tax Court. The results of this study are expected to help identify problems, encourage information transparency, provide socialization recommendations and training aimed at improving the quality and utilization of the system to the maximum.

Keywords: Information System, Modernization, Legal Counsel, Online Legal Counsel Permit, Tax Court.

ABSTRAK

Peraturan permohonan izin kuasa hukum terbaru PER-01/PP/2024 tanggal 12 April 2024 menjadi salah satu momentum perubahan dalam modernisasi layanan peradilan, khususnya Pengadilan Pajak sebagai satu-satunya lembaga peradilan yang menangani sengketa pajak secara khusus di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi melalui penerapan sistem yang lebih efektif dan efisien sekaligus memperkuat kepastian hukum bagi pengguna layanan. Peraturan tersebut menggantikan ketentuan sebelumnya yaitu PER-01/PP/2018 yang mengatur tentang tata cara permohonan izin kuasa hukum di Pengadilan Pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi sistem informasi Izin Kuasa Hukum (IKH) sebelum dan sesudah digitalisasi. Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan melakukan studi literatur, mengkaji proses bisnis, manfaat dan kendala penggunaan sistem informasi IKH *online*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem memberikan kemudahan akses, meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Keterbatasan literasi digital

pengguna layanan teridentifikasi sebagai kendala utama dalam implementasi sistem yang berdampak langsung terhadap tingginya tingkat pengembalian permohonan izin kuasa hukum akibat ketidaksesuaian dokumen. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa belum ditemukannya kajian ilmiah yang secara mendalam membahas sistem informasi IKH *online* di Pengadilan Pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengidentifikasi masalah, mendorong transparansi informasi, memberikan rekomendasi sosialisasi dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kualitas serta pemanfaatan sistem secara maksimal.

Kata Kunci: sistem informasi, modernisasi, kuasa hukum, IKH *online*, Pengadilan Pajak.

PENDAHULUAN

Sinergi antara teknologi informasi dan siber dalam revolusi industri 4.0 menjadikan keberadaan teknologi merupakan elemen krusial dalam berbagai aspek kehidupan. Kondisi ini mendorong lembaga pemerintah, perusahaan swasta hingga badan peradilan untuk melakukan digitalisasi proses administrasi dengan mengubah cara mengelola, menyimpan dan menyampaikan informasi kepada publik. Digitalisasi tidak hanya menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi tetapi merupakan respons terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat atas keterbukaan informasi (Afdila, 2022). Reformasi birokrasi yang dilakukan sektor pelayanan publik mendorong setiap unit untuk memberikan layanan yang lebih cepat, ramah dan inovatif. Dengan fasilitas tersebut, masyarakat memiliki kemudahan untuk memperoleh informasi, memantau tahapan proses dan memanfaatkan layanan setiap saat dari berbagai tempat dengan tujuan utama membangun kepercayaan publik. Rizky (2016) menyatakan pelayanan publik yang memiliki unsur keterbukaan informasi atau transparansi, memenuhi standar mutu dan akuntabel dapat menjadi fondasi utama dalam mewujudkan *good governance* dan meningkatkan kepercayaan publik. Sebagai bagian dari transformasi digital, Pengadilan Pajak yang merupakan lembaga peradilan khusus di Indonesia meresmikan sistem Izin Kuasa Hukum (IKH) *online* pada 12 April 2024. Digitalisasi ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi informasi bagi kuasa hukum dalam pengajuan permohonan kepada Sekretariat Pengadilan Pajak. Kea Hartwig (2021) menyatakan bahwa perubahan berbasis digital tidak hanya memodifikasi mekanisme operasional internal, melainkan turut mendorong pergeseran perilaku pengguna yang menuntut layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas. Satriananda Divantika & Mutiarin (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan sistem keterbukaan informasi di lingkungan Mahkamah Agung masih menghadapi kendala terutama pada aspek struktur organisasi dan budaya birokrasi yang belum sepenuhnya selaras dengan prinsip transparansi.

Izin kuasa hukum menjadi ketentuan normatif yang harus dipenuhi oleh kuasa hukum sebelum menjalankan tugas pendampingan hukum di Pengadilan Pajak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 PER-01/PP/2024. Tujuan dibangunnya sistem informasi IKH *online* adalah 1) memberikan kemudahan, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan Pengadilan Pajak, khususnya pengguna layanan izin kuasa hukum, 2) memberikan kemudahan kepada

internal Pengadilan Pajak untuk melakukan verifikasi kuasa hukum saat persidangan, 3) menjadi alat bantu bagi pimpinan Pengadilan Pajak maupun Sekretariat Pengadilan Pajak dalam melakukan pengawasan kuasa hukum, 4) memberikan kemudahan bagi petugas pemeriksa dengan mengotomasi proses bisnis yang ada dan 5) memberikan kemudahan bagi pihak terkait dalam memproses permohonan IKH.

Proses permohonan IKH *online* terbagi menjadi 3 bagian yaitu permohonan IKH baru, permohonan perpanjangan dan pengecekan status permohonan. Majid et al. (2019) menyatakan pelaksanaan setiap proses pengajuan secara transparan akan memperkuat akuntabilitas, profesionalisme dan integritas lembaga peradilan. Peluncuran sistem informasi IKH *online* merupakan peluang bagi lembaga peradilan untuk membangun dan memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Permohonan izin kuasa hukum sebelum 12 April 2024 tetap diproses secara manual dan berlaku hingga masa berlakunya berakhir. Sebaliknya, seluruh permohonan setelah tanggal tersebut wajib diajukan secara *online*. Data Sekretariat Pengadilan Pajak per Juni 2024 menunjukkan bahwa dari 845 permohonan IKH, sebanyak 294 permohonan (34,79%) dinyatakan tidak lengkap. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya literasi pengguna layanan yang mengindikasikan adanya kesenjangan dalam implementasi sistem informasi tersebut. Menurut penelitian Helmi (2022) keberhasilan modernisasi pelayanan publik melalui aplikasi tidak hanya menjadi tanggung jawab dari penyelenggara layanan, melainkan juga merupakan tanggung jawab bersama dengan masyarakat melalui pemanfaatan sistem secara optimal serta pemberian konstruktif yang bersinergi dengan penguatan regulasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi layanan permohonan IKH dari sistem manual yang kompleks menuju sistem informasi berbasis daring. Analisis dilakukan melalui metode studi literatur untuk mengkaji proses bisnis, manfaat dan kendala penggunaan sistem informasi IKH *online*. Kajian ini diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan yang muncul selama proses implementasi, mendorong peningkatan keterbukaan informasi, merumuskan rekomendasi strategis terkait sosialisasi dan pelatihan bagi pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas sistem dan layanan informasi IKH *online* dapat ditingkatkan serta dimanfaatkan secara optimal.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut Rizky (2016) keberhasilan implementasi transformasi layanan menuju sistem informasi secara digital sangat ditentukan pada efektivitas kebijakan pimpinan, integrasi sistem informasi dan intensifikasi publikasi yang mendorong keterbukaan informasi. Temuan ini selaras dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu keterbukaan, efisiensi, akuntabilitas dan dukungan strategis sebagai

landasan konsistensi penerapan sistem. Sangaji & Irianto (2025) menyatakan bahwa sistem informasi digitalisasi layanan publik dalam literatur mengenai *e-government* dan tata kelola digital harus mendukung transparansi dan aksesibilitas layanan pengguna.

Majid et al. (2019) menyatakan terdapat tantangan dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu ketidakseimbangan antara kualitas teknologi dan tingkat literasi pengguna layanan. Selain itu, kurangnya infrastruktur baik sisi sumber daya manusia internal dari peradilan maupun pihak yang bersengketa turut menjadi hambatan dalam optimalisasi sistem. Kesimpulan dalam tulisannya yaitu dibutuhkan optimalisasi pada sistem layanan pengadilan sehingga dapat menunjang keberlangsungan sistem informasi.

Penelitian lainnya yaitu Candra Wijaya et al. (2024) menunjukkan bahwa sistem informasi yang dilengkapi dengan pelacakan aplikasi secara *real time*, pengelolaan data yang terintegrasi dan notifikasi otomatis mampu meningkatkan efisiensi layanan serta kepuasan masyarakat secara signifikan. Dalam penelitian tersebut juga ditekankan pentingnya pelibatan pengguna akhir dalam proses pengembangan sistem untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan.

Gultom et al. (2024) menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi dalam administrasi publik sangat bergantung pada kemampuan sistem yang efisien, transparan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyediakan informasi yang aman serta akurat.

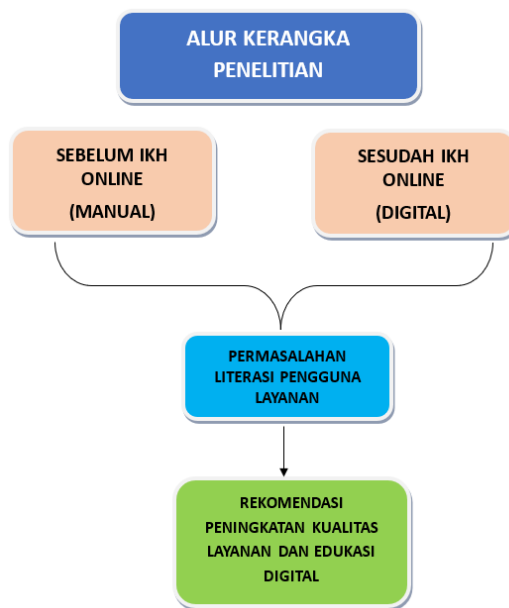
Sedangkan menurut Astuti et al. (2022) bahwa pembangunan dan modifikasi sistem yang diselenggarakan secara transparan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan publik walaupun terdapat tantangan yang tidak dapat dihindari yaitu minimnya literasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi.

Yanti (2019) menemukan fakta bahwa informasi yang terdapat pada peradilan masih minim, tertutup dan pengadilan lambat dalam memberikan informasi serta masih memakai cara manual yaitu surat untuk mengetahui proses penyelesaian perkara. Ia menyimpulkan bahwa dibutuhkan pengembangan sistem informasi layanan persidangan untuk mengelola informasi publik dengan baik sehingga menjadi lebih terbuka, mudah, cepat dan dapat diakses oleh semua masyarakat yang membutuhkan.

Studi terbaru dari Anggraeni & Rahmawati (2024) menyoroti pentingnya penerapan teknologi informasi dalam reformasi birokrasi dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik serta efisiensi untuk pengguna layanan. Namun, sampai saat ini belum ada penelitian atau jurnal yang membahas secara khusus mengenai perkembangan sebelum dan sesudah dilakukannya modernisasi sistem informasi izin kuasa hukum secara *online* pada Pengadilan Pajak, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan membawa pembaharuan untuk penelitian selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan diuraikan menggunakan metode analisis deskriptif. Tujuan dari pendekatan ini untuk menganalisis implementasi sistem informasi IKH *online* secara sistematis. Sumber data yang digunakan adalah studi pustaka dan studi dokumen. Sumber data studi pustaka diperoleh dari undang-undang, peraturan ketua Pengadilan Pajak, buku, jurnal, karya tulis, literatur lainnya yang relevan terkait dengan sistem informasi di lingkungan peradilan dan modernisasi sistem pelayanan publik. Sumber data untuk studi dokumen berasal dari *user manual* permohonan IKH *online*, surat edaran, hasil survei yang dilakukan lembaga dan dokumen pendukung lainnya. Hal ini dilakukan untuk lebih memahami alur atau proses bisnis, mengetahui menu layanan, kendala/tantangan yang ada serta kelebihan dari sistem informasi dalam mengajukan permohonan IKH di Pengadilan Pajak. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan analisis isi dengan menelaah isi dari literatur dan dokumen yang telah dikumpulkan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses bisnis layanan izin kuasa hukum secara manual

Layanan izin kuasa hukum merupakan salah satu layanan yang ditujukan kepada pengguna untuk mendapatkan Izin Kuasa Hukum (IKH) sebagai syarat untuk mendampingi pihak yang bersengketa, khususnya terkait permasalahan pajak di Pengadilan Pajak. Pengguna layanan yang memenuhi persyaratan tertentu akan diberikan izin dengan terlebih dahulu menyampaikan permohonan melalui Sekretaris Pengadilan Pajak.

Ketentuan mengenai pengajuan IKH sebelum *online* diatur dalam Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-01/PP/2018. Pasal 3 dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa IKH terbagi menjadi dua jenis, yaitu IKH untuk bidang perpajakan serta bidang kepabeanan dan cukai. Pada masa tersebut proses permohonan IKH masih dilakukan secara manual yaitu dengan mengisi formulir dan melampirkan dokumen pendukung sebagai persyaratan administrasi. Formulir dan dokumen pendukung tersebut dapat diserahkan secara langsung melalui loket Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) atau pos/ekspedisi tercatat.

Saat pengguna layanan menyerahkan dokumen persyaratan secara langsung ke loket, petugas akan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. Jika terdapat kekurangan maka petugas akan mengembalikan dokumen tersebut kepada pengguna layanan untuk dilengkapi. Sebaliknya apabila dokumen yang disampaikan sudah lengkap dan benar maka pengguna layanan akan mendapatkan tanda terima dari Sekretariat Pengadilan Pajak. Sedangkan untuk permohonan IKH yang dikirim melalui pos atau ekspedisi tercatat, verifikasi kelengkapan dokumen dilakukan oleh petugas dan jika ditemukan kekurangan, dokumen akan dikembalikan melalui surat resmi. Selanjutnya pengguna layanan dapat mengajukan kembali dokumen persyaratan yang telah dilengkapi ke Sekretariat Pengadilan Pajak.

Setelah berkas persyaratan permohonan IKH dinyatakan lengkap, pimpinan Pengadilan Pajak akan menerbitkan surat keputusan dan kartu fisik kuasa hukum dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja. Ketentuan ini berlaku baik untuk dokumen persyaratan permohonan IKH yang diserahkan secara langsung melalui TPT maupun melalui pos/ekspedisi tercatat. Surat keputusan dan kartu fisik tersebut akan dikirimkan melalui pos ke alamat pengguna layanan. Masa berlaku dari surat keputusan dan kartu adalah selama 2 (dua) tahun sejak tanggal yang ditetapkan. Prosedur ini diterapkan baik untuk permohonan baru maupun perpanjangan izin kuasa hukum.

Proses permohonan IKH secara manual dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala antara lain waktu tunggu antrean yang lama, tidak adanya transparansi atau pemantauan proses permohonan secara *real time*, durasi waktu permohonan yang lama yaitu 7 – 14 hari kerja, ketergantungan pada dokumen secara fisik yang dapat menyebabkan tingginya potensi kesalahan administratif akibat *input* manual serta risiko kehilangan/kerusakan dokumen selama proses pengajuan.

2. Perubahan persyaratan permohonan IKH, konsekuensi dari implementasi sistem informasi IKH *online*

Pada 12 April 2024 Pengadilan Pajak meresmikan PER-01/PP/2024 sebagai bagian dari agenda transformasi digital yang mengatur tata cara permohonan IKH. Peraturan mencakup ketentuan untuk permohonan IKH baru, perpanjangan maupun perpanjangan yang diajukan setelah melewati batas waktu masa berlaku. Layanan izin kuasa hukum secara *online* mengusung *tagline* “Nyata Mudahnya” memiliki karakteristik sebagai sistem berbasis *web* yang tidak dikenakan biaya dan tanpa

penerapan sanksi maupun denda dalam seluruh proses permohonan. Seluruh permohonan dan perpanjangan izin kuasa hukum disampaikan secara elektronik melalui tautan sistem IKH di <https://etaxcourt.kemenkeu.go.id/#/permohonanIKH>.

Permohonan IKH yang sebelumnya diajukan berdasarkan peraturan lama tidak dapat diperpanjang. Pengguna layanan harus mengajukan permohonan baru melalui sistem secara elektronik. Pengajuan perpanjangan IKH melalui sistem *online* dapat dilakukan paling awal 30 hari sebelum masa berlaku habis. Seluruh dokumen persyaratan harus dipersiapkan dalam bentuk digital oleh pengguna layanan untuk selanjutnya diunggah ke dalam sistem informasi IKH *online*.

Terdapat pula beberapa penyesuaian terhadap jenis dan format dokumen persyaratan yang diunggah. Perbandingan perubahan persyaratan izin kuasa hukum antara peraturan lama PER-01/PP/2018 dan peraturan baru PER-1/PP/2024 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Contoh format tabel

No	Uraian	Keterangan	
1	dokumen persyaratan	fisik/ <i>hardcopy</i>	<i>digital/softcopy</i>
2	ijazah dan sertifikat keahlian	legalisasi basah	<i>scan</i> asli dokumen
3	keterangan permohonan IKH pada SKCK	tidak diatur	diatur, untuk keperluan pengajuan permohonan IKH di Pengadilan Pajak
4	pas foto	4x6, berlatar belakang merah	4x6 berlatar belakang merah, wajah menghadap ke depan, berpakaian formal
5	kartu keluarga	tidak diatur	diatur, untuk istri yang hak dan pelaksanaan kewajiban perpajakannya digabung dengan suaminya
6	penggunaan meterai	meterai tempel	wajib <i>e-meterai</i>
7	jika NPWP surat pernyataan bahwa data yang disampaikan benar	tidak ada	ada

Dalam PER/1/PP/2024 juga mengatur ulang persyaratan administrasi untuk proses perpanjangan IKH walaupun secara garis besar, masih terdapat dokumen yang disyaratkan pada peraturan sebelumnya dipertahankan dalam sistem baru. Hal ini dilakukan sebagai bagian bentuk penyesuaian terhadap sistem secara elektronik. Dokumen tersebut antara lain daftar riwayat hidup, KTP, NPWP, bukti tanda terima penyampaian SPT, SKCK, serta pasfoto. Akan tetapi, ada tambahan khusus yang cukup signifikan dalam peraturan terbaru yaitu dokumen surat pernyataan bahwa data yang disampaikan benar. Penambahan satu dokumen tersebut merupakan bentuk otentikasi dalam meningkatkan akuntabilitas dan integritas atas data yang dimasukkan secara mandiri oleh pengguna layanan. Dengan demikian, meskipun persyaratan dokumen dalam sistem *online* tidak banyak berubah, sistem ini lebih

mengutamakan penyampaian informasi dan dokumen secara digital. Langkah ini bertujuan untuk mewujudkan transparansi dan pelayanan yang lebih modern.

3. Perubahan proses bisnis layanan izin kuasa hukum setelah sistem informasi IKH *online*

Sistem informasi IKH *online* ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu permohonan IKH baru, perpanjangan IKH, perpanjangan IKH lewat waktu dan pengecekan status permohonan IKH. Perubahan proses bisnis dari manual ke digital terasa signifikan dalam sistem informasi IKH *online*. Alur pengajuan IKH *online* ini terlihat lebih jelas yakni dimulai dari pengguna layanan yang mengajukan permohonan dengan mengisi NIK, memilih bidang IKH, kondisi (permohonan baru/perpanjangan IKH/ perpanjangan IKH lewat batas waktu), mengisi formulir, mengunggah dokumen persyaratan dan menyetujui tata tertib persidangan.

Dalam sistem informasi IKH *online*, pengguna layanan akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) serta notifikasi status kelengkapan permohonan melalui alamat email terdaftar. Apabila dokumen permohonan tidak lengkap maka pengguna layanan akan diberikan waktu 3 hari untuk melengkapi permohonan. Semua notifikasi yang disampaikan secara elektronik merupakan bentuk nyata keterbukaan informasi dalam peradilan. Proses verifikasi dokumen persyaratan secara elektronik diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Sedangkan *output* dari sistem informasi IKH *online* berupa keputusan dan kartu tanda pengenal kuasa hukum diterbitkan secara digital dalam waktu maksimal 5 hari kerja. Dengan adanya sistem informasi IKH *online*, waktu penerbitan yang sebelumnya memerlukan hingga 14 hari kerja berhasil dipangkas menjadi 5 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi IKH *online* berkontribusi terhadap efisiensi, transparansi, akuntabilitas khususnya dalam hal percepatan proses, pemantauan secara *real-time*, serta ketersediaan notifikasi bagi pengguna layanan. Perubahan proses bisnis layanan izin kuasa hukum dengan menggunakan sistem informasi IKH *online* dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. Perubahan Proses Bisnis

No	Proses Bisnis	PER-01/PP/2018	PER-1/PP/2024
1	penyampaian permohonan	manual melalui loket atau pos	elektronik melalui sistem
2	tanda terima permohonan	tidak ada	mendapat Bukti Penerimaan Elektronik (BPE)
3	jangka waktu verifikasi berkas	tidak ada	3 hari sejak permohonan diterima
4	notifikasi permohonan lengkap	tidak ada	tersedia, melalui email terdaftar

5	notifikasi permohonan tidak lengkap	melalui surat	tersedia, melalui email terdaftar
6	jangka waktu melengkapi permohonan yang tidak lengkap	tidak ada	3 hari kerja sejak notifikasi berkas dinyatakan tidak lengkap
7	jangka waktu penerbitan KEP IKH	14 hari kerja sejak diterima lengkap pejabat berwenang	5 hari kerja sejak notifikasi berkas lengkap diterima
8	penyampaian kartu dan KEP IKH	melalui pos	secara digital melalui email terdaftar

Selain permohonan baru dan perpanjangan IKH, melalui sistem informasi IKH *online* pengguna layanan dapat melakukan pengecekan status permohonan secara mandiri dengan memasukkan NIK yang terdaftar. Sistem informasi IKH *online* ini memiliki berbagai manfaat antara lain pengguna layanan tidak perlu datang mengantre, fleksibilitas waktu dan lokasi pengajuan, terdapat pencatatan riwayat permohonan serta lebih ramah lingkungan karena turut berkontribusi terhadap pelestarian lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas. Layanan sistem informasi IKH *online* yang komprehensif ini mendukung misi dari Pengadilan Pajak dalam menyelenggarakan peradilan pajak dengan transparan, akuntabel, cepat, sederhana dan murah.

4. Permasalahan dalam implementasi sistem informasi IKH *online*

Tabel 3. Data Internal Sekretariat Pengadilan Pajak

Kategori	Jumlah (1 Jan – 30 Juni 2024)	Jumlah (1 Juli – 31 Des 2024)
IKH masuk	845	631
IKH terbit	551	783
permohonan IKH tidak lengkap	294	142

Berdasarkan data implementasi sistem informasi IKH *online* tersebut diketahui bahwa dalam periode 1 Januari - 30 Juni 2024 tercatat jumlah permohonan IKH yang tidak lengkap sebanyak 294 atau 34,7% dari seluruh jumlah permohonan yang diajukan. Sedangkan untuk periode 1 Juli – 31 Desember 2024 masih terdapat 142 atau sebanyak 22,50% permohonan yang tidak lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dari sisi pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi terbaru.

Menurut pengamatan yang dilakukan terdapat beberapa kesalahan yang dilakukan pengguna layanan sehingga menyebabkan permohonan IKH dikembalikan.

Kesalahan tersebut antara lain:

Tabel 4. Permasalahan yang ditemukan

No	Item Verifikasi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
1	materai	wajib menggunakan <i>e-materai</i>	materai fisik yang ditempel kemudian diunggah
2	foto	<i>softcopy</i> foto asli 4x6	foto yang ditempel kemudian diunggah
3	<i>background</i> foto	latar merah	selain merah
4	bukti lapor SPT	bukti lapor SPT 2 tahun terakhir	bukti lapor SPT 1 tahun terakhir/ bukti potong pajak
5	keterangan keperluan dalam <i>softcopy</i> SKCK	untuk permohonan IKH di Pengadilan Pajak	melamar pekerjaan
6	dokumen Ijazah	unggahan dokumen asli	unggahan dokumen legalisir
7	jika NPWP menggunakan NPWP Suami	unggahan NPWP dan kartu keluarga	NPWP

Pada tabel 4 merangkum ketidaksesuaian dokumen yang paling sering terjadi. Beberapa kesalahan umum meliputi penggunaan materai fisik yang ditempel dan diunggah padahal sistem mewajibkan penggunaan *e-materai*. Selain itu, banyak pengguna mengunggah foto hasil tempelan bukan *file/softcopy* asli berukuran 4x6 cm, serta *background* foto yang tidak sesuai ketentuan yaitu selain latar merah. Untuk dokumen SPT, sejumlah pengguna hanya melampirkan satu tahun terakhir, padahal syarat yang berlaku adalah dua tahun terakhir. Kesalahan lain mencakup unggahan SKCK yang tidak mencantumkan keterangan keperluan permohonan IKH di Pengadilan Pajak, unggahan ijazah yang tidak jelas terbaca, serta penggunaan NPWP suami tanpa menyertakan dokumen pendukung asli.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat ketelitian dan pemahaman pengguna terhadap persyaratan digital masih rendah sehingga perlu ditingkatkan, khususnya melalui sosialisasi serta panduan teknis yang lebih jelas dalam sistem informasi IKH *online*. Para pengguna layanan belum memperhatikan rincian dari perubahan persyaratan dokumen permohonan. Minimnya sosialisasi sistem kepada pengguna layanan menyebabkan tingginya kesalahan *input* data yang berakibat pengajuan permohonan IKH dikembalikan. Masalah tersebut dapat mempengaruhi efektivitas implementasi sistem informasi IKH *online*. Sistem yang sudah berjalan dengan baik, harus diiringi dengan peningkatan literasi digital dengan melakukan edukasi kepada pengguna sehingga sistem dapat mencapai hasil yang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi IKH *online* merupakan salah satu transformasi digital dari Pengadilan Pajak yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas

layanan. Sistem informasi ini merupakan langkah nyata sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi dan pelayanan publik modern yang berbasis teknologi. Dengan penelitian di atas diharapkan dapat memberikan opsi bagi Pengadilan Pajak untuk dapat menyelenggarakan pelatihan teknis atau sosialisasi secara berkala untuk kuasa hukum karena keberlangsungan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga dibutuhkan kesiapan pengguna untuk mengoperasikan sistem tersebut sehingga sistem informasi IKH *online* dapat dimanfaatkan secara maksimal. Hal ini demi mencapai visi Pengadilan Pajak menjadi badan peradilan yang terpercaya dalam menegakkan hukum dan keadilan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdila, M. F. A. (2022). Digitalisasi Administrasi Publik sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2, 27–32. <https://media.neliti.com/media/publications/584449-digitalisasi-administrasi-publik-sebagai-dde63466.pdf>
- Anggraeni, W., & Rahmawati, I. D. (2024). Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i3.734>
- Astuti, V. S., Septiandika, V., Ayu, D. A., & Publik, J. A. (2022). Implementasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Agama Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Sosial (Publicio)*, 4(2).
- Candra Wijaya, S., Aksa Mahendra, A., Nur Hamdan, T., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah. *Mentari: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 40–51. <https://doi.org/10.33050/mentari.v3i1>
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi dan Efektivitas E-Government dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hartwig, K. L. von S. F. J. (2021). The journey from goods-dominant logic to service-dominant logic: A case study with a global technology manufacturer. *Journal of Business Research*, 85–98.
- Helmi, M. I. (2022). Pengaruh Teori Hukum dan Implementasinya dalam Sistem Hukum di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 9(6), 1859–1870. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i6.28735>
- Irfan B. (2024). Studi Literatur tentang Integrasi Digital dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Trajectories: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(3), 1–11. <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>

- Majid, M. E. K., Ainayyah, N. H., & Amrina, N. (2019). Optimalisasi Sistem Layanan Pengadilan berbasis Elektronik guna Menjamin Keterbukaan Informasi menuju Peradilan yang Modern. *Jurnal Hukum dan Legislasi*, 1(2), 97–114
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jhl/article/view/10209>
- Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-01/PP/2018 (2018).
<https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan/Details/30>
- Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor PER-01/PP/2024, Pub. L. No. Peraturan Ketua Pengadilan Pajak Nomor Per-01/PP/2024 (2024).
<https://setpp.kemenkeu.go.id/peraturan/Details/109>
- Rizky, E. A. (2016). Keterbukaan Informasi Publik di Lembaga Yudisial: Studi Kasus Implementasi Keterbukaannya dalam Pembaharuan Mahkamah Agung 2010-2014. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*.
<https://www.neliti.com/publications/254874/keterbukaan-informasi-publik-di-lembaga-yudisial-studi-kasus-implementasi-keterb>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70.
<https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Satriananda Divantika, H., & Mutiarin, D. (2023). Transformasi Manajemen Pemerintah dalam Keterbukaan Informasi Publik pada Era Digital. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 3(1), 26–38.
<https://doi.org/10.51454/parabela.v3i1.640>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).
- Yanti, E. (2019). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Persidangan berbasis web pada Pengadilan Agama Jambi Kelas IA. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 4(1).