

ABSTRAK

Pelayanan perpajakan merupakan hal utama yang diinginkan oleh wajib pajak disaat wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan yaitu melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan sistem *e-filing*. Pertanyaan yang muncul untuk dipertanyakan apakah dengan adanya sistem *e-filing* implementasi pelayanan perpajakan pada saat pandemi Covid-19 sesuai dengan standar pelayanan serta kendala apa saja yang dihadapi wajib pajak dan bagaimana solusinya. Pelayanan perpajakan yang prima bisa tercipta dengan memperhatikan standar pelayanan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik.

Metode pendekatan dalam penelitian hukum ini yaitu metode pendekatan yuridis empiris. Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Spesifikasi penelitian dalam penelitian hukum ini yaitu *deskriptif analitis*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis kualitatif dan data yang sudah diperoleh untuk dianalisa hasilnya berupa laporan hasil penelitian.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa implementasi pelayanan perpajakan terhadap penggunaan sistem *e-filing* pada masa pandemi Covid-19 sudah sesuai dengan standar pelayanan yang terdapat di Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Selatan menyediakan layanan *online* bagi wajib pajak. Implementasi yang berjalan dengan baik masih dijumpai kendala seperti terbatasnya jumlah pelaksana yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Selatan.

Kata Kunci: Pelayanan Perpajakan, Sistem *e-filing*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Tax service are the main thing desired by the obligotory tax when the taxpayer will carry out his obligations in taxation namely report notification latters (SPT) using the e-filing system. The question that arises is whether the e-filing system exists implementation of tax services during the Covid-19 pandemic in accordance with service standards and contraints faced by taxpayers and how tax solution. Excellent tax services can be created by paying attention service standards contained in the legislation regarding public service.

The approach method in this legal research is the approximation method empirical juridical. The research data used are primary data and data secondary. The research spesification in this legal research is descriptive analytical. The data analysis method used in this research is method qualitative analysis and data that has been obtained to be analyzed in the form of results research report.

This research gives the result that the implementation of tax services regarding the use of the e-filing system during the Covid-19 pandemic was appropriate with the service standards contained in Article 21 of Law Number 25 2009 concerning Public Service. Primary Tax Service Office (KPP) South Semarang provides online services for taxpayers. Implementation which is running well, there are still obstacles such as limited numbers executors at the Pratama Semarang Tax Service Office (KPP).

Keywords: *Tax Service, e-filing system, Public Service*