

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara dengan WPOP

Narasumber : Bapak NW

Keterangan : WPOP

Tanggal : 18 Maret 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Pengalaman dan Pelaporan SPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda pernah melaporkan SPT sebelum menerima asistensi Renjani? 2. Jika ya, apakah Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-Filing</i> sebelumnya? 3. Jika belum, apa yang membuat Anda belum melaporkan SPT sebelumnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernah, tetapi dibantu sama anak saya 2. Kesulitannya di nomor handphone sama email yang terdaftar sudah bisa digunakan karena handphonenya hilang 3. - 	Efektivitas – Ketepatan sasaran
2	Asistensi Renjani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengetahui adanya asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? 2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baru tahu ini ada anak relawan disini 2. ... pelayanan yang diberikan sudah bagus, sopan sekali, baik, dan jelas 	Efektivitas – Kepuasan terhadap program

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		oleh relawan pajak? 3. Apakah asistensi yang diberikan membantu Anda dalam memahami cara penggunaan <i>e-Filing</i> ?	3. Sangat membantu	
3	Efektivitas Asistensi	1. Setelah mendapatkan asistensi, apakah Anda merasa lebih paham tentang cara melaporkan SPT melalui <i>e-Filing</i> ? 2. Apakah Anda berencana untuk melaporkan SPT secara mandiri di tahun berikutnya?	1. Paham karena dijelaskan dengan baik dari awal pengisian 2. Nanti dicoba dulu ya mbak soalnya kan saya gak paham teknologi bingung ngaksesnya tapi untuk pengisiannya insyaallah sudah dijelaskan	Efektivitas – Keberhasilan Program dan Pencapaian Tujuan
4	Efisiensi Asistensi	1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan SPT setelah mendapat asistensi? 2. Apakah Anda merasa proses asistensi berjalan cepat dan efisien?	1. Sangat cepat gak ada 15 menit ya mbak 2. Prosesnya juga dari awal masuk ke ruangan ini sangat cepat dan tepat	Efisiensi – Waktu pelayanan
5	Saran dan Masukan	Apakah ada hal yang perlu ditingkatkan	Saran pribadi kalo bisa meningkatkan kinerja kedepannya supaya bisa	Penguat umum

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		dalam asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani?	melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya	

Narasumber : Ibu SN

Keterangan : WPOP

Tanggal : 11 Maret 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Pengalaman dan Pelaporan SPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda pernah melaporkan SPT sebelum menerima asistensi Renjani? 2. Jika ya, apakah Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-Filing</i> sebelumnya? 3. Jika belum, apa yang membuat Anda belum melaporkan SPT sebelumnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalo untuk lapor SPT belum pernah 2. - 3. Belum pernah lapor sendiri ini baru pertama kali, Mau lapor sendiri juga gak tahu mbak lapornya gimana 	Efektivitas – Ketepatan sasaran
2	Asistensi Renjani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengetahui adanya asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? 2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak? 3. Apakah asistensi yang diberikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baru tahu ini 2. Menurut saya, pelayanannya baik sekali kalo dulu kan ribet.... 4. Membantu sangat membantu 	Efektivitas – Kepuasan terhadap program

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		membantu Anda dalam memahami cara penggunaan <i>e-Filing</i> ?		
3	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah mendapatkan asistensi, apakah Anda merasa lebih paham tentang cara melaporkan SPT melalui <i>e-Filing</i>? 2. Apakah Anda berencana untuk melaporkan SPT secara mandiri di tahun berikutnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ya jadi tahu mbak sedikit-sedikit dari yang tadinya gak tahu sama sekali sih 2. Mungkin nanti dicoba dulu ya mbak di rumah 	Efektivitas – Keberhasilan Program dan Pencapaian Tujuan
4	Efisiensi Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan SPT setelah mendapat asistensi? 2. Apakah Anda merasa proses asistensi berjalan cepat dan efisien? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepet gak kaya dulu lama banget 2. Ya cepat, dari mulai dapat nomor antrian udah diarahin sama petugas renjani yang lain jadi jelas ngantrinya juga cepat gak lama 	Efisiensi – Waktu pelayanan
5	Saran dan Masukan	Apakah ada hal yang perlu ditingkatkan dalam asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? ditingkatkan lagi program relawannya biar bisa bantu orang banyak	Penguat umum

Narasumber : Ibu EN

Keterangan : WPOP

Tanggal : 20 Maret 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Pengalaman dan Pelaporan SPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda pernah melaporkan SPT sebelum menerima asistensi Renjani? 2. Jika ya, apakah Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-Filing</i> sebelumnya? 3. Jika belum, apa yang membuat Anda belum melaporkan SPT sebelumnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah 2. ... kemarin saat mau lapor gak bisa masuk lupa kata sandi 3. - 	Efektivitas – Ketepatan sasaran
2	Asistensi Renjani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengetahui adanya asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? 2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ini baru tahu mbak 2. Pelayanannya sangat membantu ya mbak karena kita kan dikit-dikit lupa bingung juga sebenarnya untuk ngisi SPTnya 	Efektivitas – Kepuasan terhadap program

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		3. Apakah asistensi yang diberikan membantu Anda dalam memahami cara penggunaan <i>e-Filing</i> ?	3. Sangat membantu	
3	Efektivitas Asistensi	1. Setelah mendapatkan asistensi, apakah Anda merasa lebih paham tentang cara melaporkan SPT melalui <i>e-Filing</i> ? 2. Apakah Anda berencana untuk melaporkan SPT secara mandiri di tahun berikutnya?	1. Lebih paham sih mbak, kebingungannya udah terjawab gimana ngisinya 2. Tahun berikutnya sih mungkin bisa lapor sendiri karena kan udah tahu lah gambaran besar ngisinya gimana	Efektivitas – Keberhasilan Program dan Pencapaian Tujuan
4	Efisiensi Asistensi	1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan SPT setelah mendapat asistensi? 2. Apakah Anda merasa proses asistensi	1. Cepet sih standar 10 menit mungkin yah mbak sama minta EFIN tadi 2. Cepet, di depan tadi ngisi formulir terus diarahin buat ke atas sini gak lama	Efisiensi – Waktu pelayanan

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		berjalan cepat dan efisien?		
5	Saran dan Masukan	Apakah ada hal yang perlu ditingkatkan dalam asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani?	Ditingkatkan lagi kedepannya jadi bisa membantu yang mau ngisi atau kebingungan kaya saya jadi terjawab	Penguat umum

Narasumber : Bapak SG

Keterangan : WPOP

Tanggal : 20 Maret 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Pengalaman dan Pelaporan SPT	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda pernah melaporkan SPT sebelum menerima asistensi Renjani? 2. Jika ya, apakah Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-Filing</i> sebelumnya? 3. Jika belum, apa yang membuat Anda belum melaporkan SPT sebelumnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah 2. ... karena laporannya setahun sekali jadi lupa kemarin tahun 2022 2023 ngerjakan sendiri cuma tahapan-tahapannya pas ini kok ngisinya banyak ada harta-harta jadi bingung 3. - 	Efektivitas – Ketepatan sasaran
2	Asistensi Renjani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Anda mengetahui adanya asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? 2. Bagaimana pendapat Anda tentang pelayanan yang diberikan oleh relawan pajak? 3. Apakah asistensi yang diberikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baru tahu ,,, 2. Pelayanannya sudah bagus 3. Sangat membantu 	Efektivitas – Kepuasan terhadap program

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		membantu Anda dalam memahami cara penggunaan <i>e-Filing</i> ?		
3	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah mendapatkan asistensi, apakah Anda merasa lebih paham tentang cara melaporkan SPT melalui <i>e-Filing</i>? 2. Apakah Anda berencana untuk melaporkan SPT secara mandiri di tahun berikutnya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iya, soalnya tadi saya bingungnya 2. Iya bisa justru itu, ini aja ada temen minta dilaporin 	Efektivitas – Keberhasilan Program dan Pencapaian Tujuan
4	Efisiensi Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan SPT setelah mendapat asistensi? 2. Apakah Anda merasa proses asistensi berjalan cepat dan efisien? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepet sih untuk asistensinya gak sampe 10 menit lah ya mbak 2. ... diantriannya nunggu lumayan sih karena banyak yg lapor 	Efisiensi – Waktu pelayanan
5	Saran dan Masukan	Apakah ada hal yang perlu ditingkatkan dalam asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani?	Sukses terus kedepannya mbak jadi bisa bantu banyak orang	Penguat umum

Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Renjani

Narasumber : AR

Keterangan : Renjani

Tanggal : 22 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari awal nanti kan Wp mengambil tiket dari loket Antrian E untuk pembuatan EFIN sama lapor SPT 2. ... WP kalo ditanyain tentang log in ke DJP Onlinenya itu kebanyakan pada bingung.... Yang kedua itu tentang email banyak wpop yang masih belum aware sama kemajuan digitalisasi terjadi kendala susah masuk email untuk token verifikasi ada kendala dari webnya sendiri. 3. Solusi dari wpop masih bisa saya tanggulangi sendiri ... kalo ga bisa saya atasi saya tanya ke pegawai 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
			pajaknya langsung tentang masalah tersebut	
2	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>? 2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak setelah adanya asistensi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya sbg relawan pajak itu sudah sangat efektif karena kita selain memberikan layanan asistensi kita juga ngasih pemahaman² perpajakan 2. Kalo menurut saya sih peningkatan kepatuhan tergantung wpopnya masing-masing 	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan
3	Efisiensi Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT? 2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalo misal gak ada kendala paling 5-10 menit udah selesai tapi kalo ada kendala misal email lupa efin lupa itu bisa sampai setengah jam atau lebih 2. Menurut saya sudah cukup bagus segitu jadinya ada rolingan karena setiap hari 	Efisiensi – Waktu pelayanan Efektivitas – Tingkat input dan output

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani agar lebih efektif dan efisien?	... harusnya ada peningkatan di sarana dan prasana untuk Renjani sendiri misal disediakannya ruangan untuk transit Renjani jika misal terjadi pergantian rolling jadi kita tuh tidak nunggu di depan ngemper atau harus nunggu teman-teman shift sebelumnya terus terjadi penumpukan... kita kan renjani gak dibayar seharusnya untuk mendapatkan piagam itu harus lebih dimudahkan ... kita harus menjalankan asistensi terus difoto ... memasukan point satu satu perasistensi kaya memasukan nik, foto, npwp itu terlalu banyak jadi menyusahkan dan tidak efisiensi	Penguat umum

Narasumber : NK

Keterangan : Renjani

Tanggal : 22 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... ditanyakan ke wpop keperluannya apa dan ditanya perlengkapan sptnya dibawa tidak seperti npwp bukti potong. Terus login akun djp dan lanjut ngisi sesuai bukti potong 2. Sering kali wpop ada yang gak bawa bukti potong ... terus lupa sandi, email gak aktif, no telpn ganti, laptonya kadang ngaded 3. Kalo yang kebingungan kita tanya ke pegawainya langsung. Kalo email tadi kita bikin email baru dan ganti 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
2	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>? 2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak setelah adanya asistensi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... cukup efektif kalo misalnya ngerjainnya dirumah itu gak efektif kan gatau 2. Harusnya sih ada pastikan setiap taun lapor teruskan taun kemarin asistensinya sedikit dan taun ini kan banyak ..., 	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan
3	Efisiensi Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT? 2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. pengisiannya 5-10 menit. Tp kalo ada kendala itu bisa sampai 30 menit belum lagi pas bulan maret pas jaringan intranet bermasalah itu bisa satu jam bahkan bisa sampai satu hari 2. Kalo untuk bulan maret sudah cukup 	Efisiensi – Waktu pelayanan Efektivitas – Tingkat input dan output
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani	Pertama kurangnya pelatihan dan edukasi pembekalan untuk renjani cuma spt padahal disini	Penguat umum

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		agar lebih efektif dan efisien?	bukan cuma spt tapi efin, npwp dan masalah pajak lainnya. Terus koordinasi antara pegawai kpp sama renjani kurang kadang ketika kita mau tanya malah dilempar lempar jadi gak ketemu solusi. Koordinasi perlu ditingkatkan biar lebih efisien.	

Narasumber : FZ

Keterangan : Renjani

Tanggal : 28 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wpop ditanyain keperluannya apa terus waktu pengisian yang dibutuhkan bupot dan npwp 2. Wpop sering lupa bawa bupot ... email lama masuk ... 3. Solusinya kita harus sabar dan untuk email yang masuk lama kita nembak kode dikasih akses itu Cuma bisa dilakuin di kpp aja 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>
2	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>? 2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lumayan efektif, ada yang bisa lapor sendiri ada yang bawa laptop sendiri tapi lupa prosesnya dan macet ditengah jalan jadi kita bantu 2. Harusnya ada karena merka kan 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
		setelah adanya asistensi?	dimudahkan dengan asistensi	
3	Efisiensi Asistensi	<p>1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT?</p> <p>2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi?</p>	<p>1. Paling 10-15 menit paling kalo lama nunggu email setengah jam</p> <p>2. Kalo menurutku pas awal2 pembagian jumlah orang dalam 1 shift kurang makanya ditambah dari 12 orang jadi 14 orang</p>	<p>Efisiensi – Waktu pelayanan</p> <p>Efektivitas – Tingkat input dan output</p>
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani agar lebih efektif dan efisien?	Sebenernyakan wpop di tegal kan banyak jadi tiap taun kalo bisa renjaninya nambah sih dalam 1 shit di awal2. Terus buat yang jaga di depan yang pengarahannya dikasih mic atau ada monitornya gitu biar lebih jelas	Penguat umum

Narasumber : MM

Keterangan : Renjani

Tanggal : 28 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap ada wpop yang datang beliau kasih nomor antrian Nanti ditanya sudah pernah login djp belum Setelah itu kalo udah login djp online menggunakan npwp sama kata sandi nanti setelah masuk tinggal pengisian SPTnya pilih yang <i>e-Filing</i> 2. ... kode verifikasinya lama mungkin karena permintaannya banyak ya. Terus kebanyakan gak ada kuota atau email penuh 3. ... kita langsung ganti email aja, kalo email yang lama verifikasinya biasanya ada sistem yang buat 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
			nembak verifikasi	
2	Efektivitas Asistensi	<p>1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>?</p> <p>2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak setelah adanya asistensi?</p>	<p>1. ... wpop yang datang sama petugasnya itu jomplang kalo misal gak ada renjani. Jadi adanya renjani itu membantu biar asistensinya gak lama</p> <p>2. Setelah adanya renjani cukup patuh, karena dari kita jadi renjani pastikan kita punya temen ... kitanya bisa ngebantu nih gak harus merkanya dateng ke kpp ... Kalo untuk temen-temen yang jauh kita kan sering upload konten-konten tentang pajak dari situ juga ada yang jadi sadar tentang pajak. Wpop yang lapor ke kantor tuh dalam 1 shift ada sampai 50 orang</p>	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
3	Efisiensi Asistensi	<p>1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT?</p> <p>2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi?</p>	<p>1. Kalo untuk emailnya cepet gak ada kendala 5 menit tapi kalo emailnya lama dan kode verifikasinya lama bisa 10 menit lebih</p> <p>2. Menurut saya sih dengan kapasitas ruang segini dan wpop banyak cukup aja sih</p>	<p>Efisiensi Waktu pelayanan –</p> <p>Efektivitas Tingkat input dan output –</p>
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani agar lebih efektif dan efisien?	Untuk nomor antrian kan biasanya dari renjaninya bingung nah itu akan lebih baik pake monitor jadi bisa lebih efektif dan efisiensi jadi renjaninya gak bolak balik dan meminimalisir terjadinya salah sasaran dari yang harusnya ke badan tapi ke orang pribadi	Penguat umum

Narasumber : GT

Keterangan : Renjani

Tanggal : 28 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... mekanisme spt nanti ditanya dulu ada bukti potongnya gak kalo ga ada nanti ditanya penghasilan perbulan berapa nanti dikali 12 kalo kurang dari 60 juta berarti bisa langsung lapor tanpa bupot tapi kalo lebih dari 60jt harus ada bupotnya dulu. 2. ... kode token atau verifikasinya lama masuknya 3. Kalo emailnya lama nanti dicarikan dari petugasnya tp kalo misalkan emailnya lupa itu harus rubah email dulu 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
2	Efektivitas Asistensi	<p>1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>?</p> <p>2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak setelah adanya asistensi?</p>	<p>1. Udah sih karena kalo lapor spt orangnya kan disampingnya ya bisa sekalian lihat</p> <p>2. Mungkin peningkatan kepatuhannya bisa edukasi dari renjaninya wpop jadi tau dan sadar buat lapor setiap taunnya terus mungkin tahun depan bisa lapor sendiri</p>	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan
3	Efisiensi Asistensi	<p>1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT?</p> <p>2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi?</p>	<p>1. ... Kalo penghasilannya kurang dari 60 juta itu cepet karena yang diisi cuma sedikit ya sekitar 3-5 mneit. Tapi kalo penghasilannya lebih dari 60jt kita harus input satu butuh waktu lebih lama sekitar 10 mnit. Kalo ada kendala email kadang setengah jam baru selesai</p> <p>2. ... sudah mencukupi untuk menangani wpop yang banyak ini</p>	Efisiensi Waktu pelayanan – Efektivitas Tingkat input dan output

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
			karena pershiftnya sudah diatur lebih dari 10 orang	
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani agar lebih efektif dan efisien?	Mungkin tentang nomor antrian, harusnya dari awal wpop ngasih informasi yang jelas keperluannya apa kadnag bilang cuma lapor ternyata pas udah nyampe buat lapor ternyata belum punya akun dan efin	Penguat umum

Narasumber : LF

Keterangan : Renjani

Tanggal : 21 Mei 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Proses Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme asistensi yang dilakukan dalam membantu WPOP menggunakan <i>e-Filing</i>? asistensi Renjani? 2. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memberikan asistensi? 3. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. WP datang ditanyakan NPWP dan password akun DJP.... asistensi juga menjelaskan terkait bukti potong... kenapa bisa masuk SPT 1770 S, 1770 SS gitu. Jika SPT sudah dikirim ke email WPOP maka akan terkirimkan bukti penerimaan elektronik ke email WPO. 2. ... WPOP bingung memasukan angka dari bukti potong ke sistem <i>e-Filing</i>nya, ... Kendalanya ya di faktor usia ... pas crowded juga kurang teratur. Banyak WPOP yang gak sabaran ... dibarengin sistem ada beberapa kali down juga jadi WPOP numpuk. 3. Memberikan pemahaman bahwa sistem tersebut 	<p>Efektivitas – Keberhasilan program</p> <p>Efisiensi – Pemanfaatan teknologi dan koordinasi KPP dan Renjani</p>

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
			sedang down dari pusat.... Kalo misalnya ada kendala verifikasi ada solusi nembak token	
2	Efektivitas Asistensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Anda, apakah asistensi yang diberikan sudah cukup efektif dalam membantu WPOP memahami <i>e-Filing</i>? 2. Apakah ada peningkatan kepatuhan pajak setelah adanya asistensi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... Ya emang dari kitanya sudah memberikan pemahaman tapi masih banyak juga yang belum sepenuhnya paham <i>e-Filing</i>. SPT tahunan kan dilaporkan setiap tahun, tapi setiap WPOP pasti gak paham terkait <i>e-Filing</i> yang salah dari pihak kpp, renjani atau pihak wpopnya sendiri 2. Menurut saya belum pasti karena WPOP tidak hanya yang di asistensi oleh renjani tapi barangkali ada WPOP yang lapor sendiri ..., 	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
3	Efisiensi Asistensi	<p>1. Berapa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membantu satu WPOP menyelesaikan pelaporan SPT?</p> <p>2. Apakah jumlah relawan yang ada sudah mencukupi untuk menangani jumlah WPOP yang membutuhkan asistensi?</p>	<p>1. ... kalo misal bukti potongnya 1770 SS itu mungkin lebih cepat waktunya, tapi kalo 1770 SS itu lebih lama</p> <p>2. ... cukup ya, tapi pas waktu bulan puasa musim pelaporan itu kurang karena disitu banyak wpop yang lapor tapi si petugas renjaninya itu sedikit. Satu shift kira-kira nyampe 60 lebih.</p>	<p>Efisiensi – Waktu pelayanan</p> <p>Efektivitas – Tingkat input dan output</p>
4	Evaluasi dan Saran	Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam program Renjani agar lebih efektif dan efisien?	.. ditingkatkan kesadaran diri aja sih dari pihak KPPnya ... meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada WPOP apalagi tahun depan kan sudah pake coretax. Saran untuk renjaninya juga harus bertanggung jawab atas tugasnya	Penguat umum

Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Pegawai KPP Pratama Tegal

Narasumber : AP

Jabatan : Asisten Penyuluhan perpajakan

Tanggal : 28 April 2025

No	Komponen	Substansi Pertanyaan	Jawaban	Indikator Teori
1	Peran KPP dalam Asistensi <i>e-Filing</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran KPP dalam mendukung program asistensi <i>e-Filing</i> oleh Renjani? 2. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam mengelola program asistensi ini? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran KPP tentunya sangat support sekali saling membutuhkan KPP juga terbantu dengan adanya program renjani ini. sudah berjalan beberapa tahun mungkin ini adalah yang kelima kalo gak salah 2. ... Yang paling umum tuh tantangannya ketika memang jumlah wp yang dateng tuh kadang fluktuatif. Nah ketika terjadi pemumpukan itu menjadi sebuah tantangan sendiri ... memang antriannya belum secara sistem jadi disitu tantangan bagi kami dan para relawan Nah kalo dari segi teknis ada kendala kami 	Penguat umum

			selalu ready secara rutin	
2	Efektivitas Program Renjani	<p>1. Apakah ada peningkatan jumlah WPOP yang melaporkan SPT melalui <i>e-Filing</i> setelah adanya program Renjani?</p> <p>2. Apakah terdapat perbedaan dalam kualitas pelaporan SPT sebelum dan sesudah adanya asistensi?</p>	<p>1. ... Tapi kalo dari sisi peningkatan jumlah WP itu kita memastikan apakah itu pengaruh dari peran renjani atau bukan ya itu memang ada bagian dari situ karena kan dari setiap tahun juga jumlah WP meningkat dan tentunya ada peran dari renjani... tentunya dengan menawarkan keunggulan dan kelebihan dari online dari situlah ada penambahan peningkatan WP yang melaksanakan kewajiban scr online.</p> <p>2. ... tentunya ada ya karena tupoksi atau kegiatan yg dilakukan oleh relawan sendiri itukan lebih spesifik terkait pelaporan yg sifatnya online by sistem jadi pelaporannya sudah terarah dan terprogram dan itu meminalisir adanya kesalahan karena sudah di asistensi oleh para relawan itu sendiri</p>	Efektivitas – Keberhasilan program dan pencapaian tujuan

3	Efisiensi Program Renjani	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana KPP menilai efisiensi program asistensi ini dalam membantu proses pelaporan SPT? 2. Apakah jumlah relawan yang ditugaskan sudah sesuai dengan kebutuhan KPP? 3. Apakah setiap kendala yang dihadapi WPOP dapat diselesaikan dengan cepat melalui koordinasi yang baik antara Renjani dan KPP? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... adanya relawan untuk membantu dan merapihkan memang ada efeknya juga ketika pelayanan terselesaikan dengan cepat. Ada memang perbedaan kami merasakan ketika belum ada relawan dengan posisi jumlah wpop di tegal nomor 3 terbanyak di indonesia, kemudian ditampung dengan keterbatasan jumlah pegawai 2. ... dari tahun sebelumnya dengan jumlah yang segitu belum ekual dg jumlah WP yang terdaftar di KPP Tegal dan alhamdulillah tahun ini sudah ada tambahan dan saya rasa sudah mulai teratasi.... Tahun sebelumnya jumlah relawannya 30 tahun 2023 tahun 2024 dan tahun ini sudah 53 relawan 3. Saya rasa sudah cukup baik. Kebetulan saya mendampingi para relawan sudah yg ketiga kalinya.... Kita sebisa mungkin 	<p>Efisiensi – Waktu pelayanan</p> <p>Efektivitas – Tingkat input dan output</p>
---	---------------------------	--	---	--

			untuk selalu memperbaiki apa yang jadi kekurangan kami	
4	Evaluasi dan Pengembangan Program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang perlu diperbaiki dalam program Renjani agar lebih optimal ke depannya? 2. Apakah ada rencana untuk meningkatkan atau memperluas cakupan asistensi ini? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ... ada peningkatan softskill pengin ada perluasan dalam artian gak hanya melayani WPOP yang karyawan karena pelayanan WP sendiri ada yang usaha badan 2. Harapannya taun depan sudah diperbolehkan untuk WPOP yang lain juga gak cuma WPOP karyawan atau pegawai 	Penguat umum

Lampiran 4. Tanda Terima Permohonan Izin Riset



Nur Aliyah <nraliyahn@gmail.com>

e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset

edukasi@pajak.go.id <edukasi@pajak.go.id>
Balas Ke: edukasi@pajak.go.id
Kepada: nraliyahn@gmail.com

11 April 2025 pukul 06.54



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124
TELEPON (021) 5250208, 5251509; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

TANDA TERIMA PERMOHONAN IZIN RISET

Nomor : 01813-2025
Tanggal : 10 April 2025
Nama : Nur Aliyah
NIM : 22030081
Kategori riset : Gelar-D3
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Prodi Akuntansi
Perguruan Tinggi : Politeknik Harapan Bersama
Judul Riset : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Asistensi Penggunaan E-filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Wpop Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (renjani) Di Kpp Pratama Tegal
Izin yang diminta :

- Permohonan Data.
- Permohonan Wawancara.

Terima kasih, kami telah menerima permohonan Anda Gunakan nomor layanan di atas untuk memantau proses penyelesaian permohonan Anda melalui www.edukasi.pajak.go.id



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema penelitian. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 5. Persetujuan Izin Riset



Nur Aliyah <nraliyahn@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas Ke: riset@pajak.go.id
Kepada: nraliyahn@gmail.com

19 Mei 2025 pukul 17.26



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP JAWA TENGAH I

JALAN IMAM BONJOL NO. 1 D, SEMARANG 50381
TELEPON 024-3540416,3545075,3544055, 3569942; FAKSIMILE 024-3540416; SITUS
www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-230/RISET/WPJ.10/2025 Semarang , 19 Mei 2025
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Nur Aliyah**

Pesarean Kecamatan Pagerbarang Kabupaten Tegal

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **01813-2025** pada **10 April 2025**, dengan informasi:

NIM : 22030081
Kategori riset : GELAR-D3
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Prodi Akuntansi
Perguruan Tinggi : Politeknik Harapan Bersama
Judul Riset : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Asistensi Penggunaan E-filing Dalam Pelaporan Spt Tahunan Wpop Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (renjani) Di Kpp Pratama Tegal
Izin yang diminta : Data, Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Tegal**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **19 Mei 2025 s/d 18 November 2025**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan
Hubungan Masyarakat

Ttd.

Bayu Setiawan

Lampiran 6. Buku Bimbingan Tugas Akhir

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING I

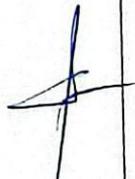
Nama : Nur Aliyah
 NIM : 22030081
 Program Studi : D III Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan E-Filing dalam Pelaporan SPT Tahunan WPDP Melalui DJP Online oleh Kelawan Pajak Untuk Negeri (Respati) di KPP Pratama Tegay
 Pembimbing I : Anifa Yastmin, SE., M.Si., Ak., CA

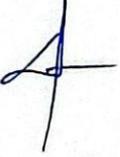
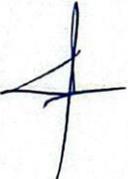
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	Kamis, 27/2/2025	Pengajuan dan bimbingan judul tugas akhir	2
2.	Kamis, 27/2/2025	Acc judul tugas akhir	2
3.	Kamis, 20/3/2025	Bimbingan proposal tugas akhir Revisi Bab I : 1) pendahuluan 2) batasan masalah 3) kerangka berpikir Revisi Bab II : Penulisan penomoran sub bab kajian teori Revisi Bab III	2
4.	Kamis, 21/4/2025	Bimbingan proposal tugas akhir Revisi Bab I : latar belakang Acc proposal tugas akhir	2
5.	Selasa, 17/6/2025	Bimbingan tugas akhir	2
6.	Senin, 23/6/2025	Bimbingan tugas akhir	2
7.		Acc tugas akhir	2
8.	Selasa, 1/7/2025	Bimbingan PPT	2

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Nur Aliyah
 NIM : 22030081
 Program Studi : D.III Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan E-filing dalam Pelaporan SPT Tahunan WP/PP melalui DTP Online oleh Pelawan Pajak untuk Negeri (Respati) di KPP Prabawa Tegol
 Pembimbing II : Mam Hasan, S.Pd., S.Akun., M.Pd.

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	Senin, 3/3/2025	Pengajuan dan Bimbingan judul Tugas Akhir Acc judul tugas akhir	
2.	Rabu, 16/1/2025	Bimbingan proposal tugas akhir Revisi Bab I: 1) Latar belakang 2) Rumusan masalah 3) Tujuan 4) manfaat 5) Kerangka berpikir Revisi Bab II: Penelitian terdahulu Revisi Bab III: 1. metode pengumpulan data 2. Jadwal penelitian Revisi Daftar pustaka	
3.	Rabu, 23/1/2025	Bimbingan proposal tugas akhir Revisi Bab I latar belakang lampiran pertanyaan wawancara	
4.	Rabu, 30/1/2025	Acc proposal tugas akhir	

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
5.	Rabu, 21/5/2025	1. Halaman persembahan a. kata pengantar 3. BAB IV <ul style="list-style-type: none"> - Gambaran umum dijadikan 1 poin saja secara umum - Hasil analisis data untuk kontraktif di tambah - Pembahasan dikasih tabel, baru penjelasan yang diperlukan teori 4. BAB V Kesimpulan dan saran diperbaiki Lampiran transkrip wawancara hanya pake inisial saja dengan nama kelas.	
6.	Selasa, 10/6/2025	1. BAB IV <ul style="list-style-type: none"> - Hasil analisis data - pembahasan 2. BAB V <ul style="list-style-type: none"> - saran 	
7.	Selasa, 17/6/2025	1. BAB IV di tabel pembahasan 2. BAB V Saran	
8.	Selasa, 24/6/2025	Acc Tugas Akhir	

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dan Observasi



