

ABSTRAK

Muhamad Taufik Hidayat : “Efektivitas Program Layanan *E-registration* Direktorat Jenderal Pajak Dalam Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Di KPP Pratama Bandung Cicadas”

Program layanan *e-registration* Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam proses pembuatan NPWP secara *online*. Program ini diimplementasikan di KPP Pratama Bandung Cicadas dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam administrasi perpajakan. Salah satu faktor yang mendasari pelaksanaan program ini adalah adanya kebutuhan untuk menyederhanakan prosedur pendaftaran wajib pajak, mengingat banyaknya kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses pembuatan NPWP secara manual.

Berdasarkan latar belakang tersebut serta berbagai faktor lain yang ditemukan dalam pelaksanaan program ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program *e-registration* pada pembuatan NPWP di KPP Pratama Bandung Cicadas. Penelitian ini menggunakan teori tentang Efektivitas Program yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani (2007), yang terdiri dari empat dimensi yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data, penelitian ini mengacu pada model analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono, yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program *e-registration* pada pembuatan NPWP di KPP Pratama Bandung Cicadas telah berjalan secara optimal. Keempat dimensi dalam teori efektivitas program ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan telah dilaksanakan dengan baik, sehingga program ini mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat yang signifikan bagi wajib pajak.

Kata Kunci : efektivitas Program Layanan, *e-registration*, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)