PELAYANAN PUBLIK PERPAJAKAN YANG INKLUSIF SEBAGAI FONDASI PERLUASAN BASIS PAJAK DAN PENCAPAIAN TUJUAN SDGS

Jum'at, 26 Juni 2026 - Nurul Istiamuji

Dalam banyak momentum, perluasan basis pajak sering diungkapkan sebagai alternatif solusi meningkatnya kebutuhan pembiayaan negara untuk pembangunan. Namun keberhasilan negara dalam melakukan reformasi perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan perluasan basis pajak, baik melalui penegakan hukum (enforcement) atau menambah beban pajak dalam substansi tertentu. Hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik yang diterima wajib pajak.

Pelayanan perpajakan yang inklusif, mudah diakses, transparan, adil, dan responsif akan meningkatkan kepatuhan sukarela (voluntary compliance), memperluas basis pajak (tax base), sekaligus memperkuat legitimasi fiskal pemerintah.

Perspektif bahwa administrasi perpajakan modern telah bergeser dari pendekatan power-based compliance (melalui ancaman/denda) menuju trust-based compliance (kepercayaan) merupakan hal yang perlu di dukung dengan pelaksanaan pelayanan publik yang prima untuk menjadi instrumen strategis dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat kepada otoritas pajak, dalam hal ini petugas pajak dan seluruh pejabat terkait pajak. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang profesional, cepat, dan bebas dari maladministrasi (pelanggaran/penyimpangan), maka biaya kepatuhan (compliance cost) akan menurun, sehingga mendorong masyarakat maupun pelaku usaha untuk masuk ke dalam sistem perpajakan formal secara sukarela dan tidak memerlukan pemaksaan (tindakan koersif) dari negara.

Mencermati kondisi pelayanan publik, berdasarkan siaran pers Ombudsman RI, tahun 2025, Ombudsman RI menerima 23.596 laporan masyarakat yang terdiri atas 1.756 Respons Cepat Ombudsman (RCO), 148 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri (IAPS), 9.365 Laporan Masyarakat Reguler, 9.607 konsultasi, serta 2.720 tembusan/pemberitahuan adanya maladministrasi. Dari keseluruhan laporan tersebut, Ombudsman berhasil menyelesaikan 8.970 laporan, meliputi 1.674 RCO, 145 IAPS, dan 7.151 laporan regular. Selama tahun 2025 tersebut, setidaknya tercatat 426 laporan sektor ekonomi termasuk perpajakan.

Sementara, berdasarkan data Laporan Tahun 2024, menunjukkan bahwa selama tahun 2024 Ombudsman menerima 10.846 laporan masyarakat (LM) dan berhasil menyelesaikan 10.786 laporan, atau mencapai 111,33% dari target penyelesaian. Selama tahun 2024 ini, sektor perekonomian termasuk pelayanan pajak yang dilaporkan sebanyak 169 laporan.

Kondisi pelayanan publik ini, menunjukkan semakin meningkatnya efektivitas pengawasan pelayanan publik sekaligus memperkuat mekanisme akuntabilitas penyelenggara layanan publik, termasuk di sektor perpajakan yang berdampak pada sikap warga negara untuk melaksanakan kewajiban, dalam hal ini kewajiban bidang pajak. Walaupun sektor perpajakan bukan penyumbang laporan terbesar dibandingkan sektor agraria, kepolisian, maupun pemerintahan daerah, tapi pengawasan Ombudsman terhadap pelayanan perpajakan memiliki arti strategis karena menyangkut hak-hak masyarakat sebagai wajib pajak.

Pengaduan atau laporan dalam sektor perpajakan antara lain terkait dengan keterlambatan pelayanan administrasi perpajakan; ketidakjelasan prosedur; dugaan penyimpangan; kurang optimalnya penyampaian informasi kepada wajib pajak; dan koordinasi antar unit pelayanan perpajakan yang belum efektif dirasakan masyarakat.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tetap menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam bidang perpajakan, sehingga tindakan perbaikan pelayanan dari temuan-temuan ini akan mempengaruhi terhadap peningkatan pelayanan publik yang inklusif bagi masyarakat.

Sementara, dalam tataran global, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan berperan untuk pelaksanaan agenda pembangunan yang disepakati negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa yaitu pencapaian tujuan Sustainable Development Goals (SDGs), meskipun perpajakan tidak menjadi tujuan (goal) tersendiri dalam Sustainable Development Goals (SDGs), sistem perpajakan merupakan enabler utama bagi pencapaian hampir seluruh tujuan pembangunan berkelanjutan. Pajak menyediakan ruang fiskal (fiscal space) yang memungkinkan pemerintah mencapai agenda penting dalam tujuan SDGs yaitu membiayai pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, pembangunan infrastruktur, transformasi digital, hingga mitigasi perubahan iklim.

Dalam aspek pencapaian tujuan SDGs, secara khusus pelayanan publik sektor perpajakan yang inklusif berkontribusi terhadap beberapa tujuan sasaran (goal) SDGs. Pertama, goal 16 yaitu Peace, Justice and Strong Institutions menekankan pentingnya membangun institusi yang efektif, akuntabel, dan transparan. Pelayanan perpajakan yang bebas maladministrasi, memiliki mekanisme pengaduan yang efektif, serta melaksanakan hasil pengawasan pelayanan publik Ombudsman, akan berdampak terhadap implementasi target tersebut. Selain itu, transparansi prosedur, digitalisasi layanan, dan kepastian hukum dalam administrasi perpajakan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Kedua, goal 10 yaitu Reduced Inequalities. Pelayanan perpajakan yang inklusif memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat, termasuk UMKM, penyandang disabilitas, masyarakat di daerah terpencil, perempuan pelaku usaha, maupun masyarakat dengan literasi digital rendah seharusnya memiliki akses yang sama terhadap layanan perpajakan. Pendekatan pelayanan yang inklusif akan mengurangi hambatan administratif kepada seluruh komponen masyarakat tersebut, karena hal ini menjadi salah satu penyebab rendahnya partisipasi kelompok tertentu dalam sistem perpajakan formal.

Ketiga, goal 8 yaitu Decent Work and Economic Growth. Pelayanan perpajakan yang sederhana dan efisien akan berkontribusi besar dalam menurunkan biaya administrasi bagi dunia usaha sehingga meningkatkan kemudahan berusaha (ease of doing business). Hal ini dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan sekaligus memperluas basis penerimaan negara.

Keempat, goal 17 yaitu Partnerships for the Goals. Secara eksplisit mendorong negara untuk memperkuat mobilisasi sumber daya domestik melalui peningkatan kapasitas penghimpunan pajak. Dalam perspektif ini, peningkatan kualitas pelayanan publik perpajakan menjadi bagian penting dari strategi meningkatkan tax ratio, memperluas basis pajak, dan memperkuat ketahanan fiskal nasional.

Capaian SDGs goal 17 ini juga terkait dengan pembangunan manusia (Human Development) bahwa pajak dengan tujuan utama instrumen penerimaan negara, juga mengedepankan investasi sosial. Semakin tinggi kepatuhan pajak yang didorong oleh pelayanan publik yang berkualitas, semakin besar kemampuan pemerintah membiayai masyarakat melalui pendidikan yang inklusif dan berkualitas; layanan kesehatan universal; perlindungan sosial; pembangunan infrastruktur dasar; transformasi digital pelayanan publik; serta pengurangan kemiskinan dan ketimpangan.

Sebagai upaya untuk melakukan reformasi perpajakan tidak cukup hanya berfokus pada digitalisasi administrasi dan penegakan hukum. Reformasi harus disertai peningkatan kualitas pelayanan publik yang menempatkan wajib pajak sebagai pengguna layanan (citizen-centric service). Oleh karena itu, perspektif pencapaian pelayanan publik prima dan penguatan untuk berpartisipasi dalam aspek global untuk mendukung implementasi tujuan SDGs, sangat perlu dilakukan pada sektor perpajakan oleh instansi yang melakukan penyelenggaraan dalam pelayanan perpajakan negara.

Beberapa agenda yang dapat mendukung pencapaian tersebut, antara lain meliputi: penyederhanaan prosedur pelayanan perpajakan; peningkatan akses layanan bagi kelompok rentan dan UMKM; penguatan mekanisme pengaduan bidang perpajakan yang cepat dan transparan; pemanfaatan teknologi digital yang memperhatikan aspek inklusivitas; peningkatan kompetensi aparatur perpajakan dalam pelayanan publik; dan penguatan kolaborasi antara DJP, lembaga pengawas, pemerintah daerah, serta pemangku kepentingan lainnya.

Dengan demikian, pelayanan publik perpajakan yang inklusif akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan juga memperluas basis pajak, memperkuat ketahanan fiskal, dan berperan dalam tataran global yaitu mendukung beberapa pencapaian tujuan SDGs, sehingga mampu mempercepat pembangunan manusia yang berkelanjutan di Indonesia.