

Analisis implementasi dan faktor tantangan mobile government dalam pelayanan administrasi pajak daerah (studi pada e-Pajak DKI Jakarta) = Analysis of implementation and mobile governments challenges factors on local tax service (study of e-Pajak DKI Jakarta)

Rafa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20491116&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Skripsi ini membahas tentang inovasi milik Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta berkaitan dengan layanan administrasi perpajakan daerah yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui perangkat teknologi informasi yaitu e-Pajak. Layanan tersebut merupakan bentuk layanan mobile government karena dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan perangkat teknologi informasi nirkabel menggunakan jaringan internet. Namun setelah 3 (tiga) tahun diimplementasikan, ternyata layanan tersebut tidak banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan post-positivist dengan metode analisis deskriptif serta pengumpulan data dengan studi pustaka dan wawancara mendalam. Analisis implementasi menggunakan teori Edward III dan analisis tantangan m-Government menggunakan teori Ishengoma.. Hasil penelitian menyarankan bahwa dalam implementasi e-Pajak sosialisasi yang dilakukan harus dibuat lebih masif; melibatkan lebih banyak sumber daya manusia serta meningkatkan fasilitas internet; meningkatkan keinginan penggunaan e-Pajak dari berbagai kalangan wajib pajak; dan menerbitkan SOP berkaitan dengan implementasi e-Pajak. Dari segi tantangan m-Government, hasil penelitian menyarankan untuk meningkatkan keamanan sistem dalam layanan e-Pajak; memperluas infrastruktur baik perangkat keras atau perangkat lunak untuk memanfaatkan e-Pajak; mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi menggunakan e-Pajak; memperluas aksesibilitas agar dapat diakses oleh kalangan masyarakat yang memiliki jenis perangkat teknologi informasi yang berbeda serta meningkatkan tampilan agar layanan tersebut mudah dimanfaatkan; menambahkan fitur kustomisasi dalam memanfaatkan e-Pajak dan melakukan analisis agar e-Pajak dapat dimanfaatkan kelompok masyarakat secara menyeluruh.