

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PERPAJAKAN

ABSTRAK

Novirnawaty
0606018040

TINGKAT KEMATANGAN IMPLEMENTASI *ELECTRONIC GOVERNMENT* DI
DIREKTORAT JENDRAL PAJAK (STUDI KASUS SITUS www.pajak.go.id)

xiv + 103 halaman + 35 gambar + 7 tabel + Daftar Pustaka (20 buku, 6 jurnal,
6 artikel, 7 peraturan) + 4 Lampiran

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telematika (Telekomunikasi Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. *E-government* juga wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda dikantor-kantor pemerintahan. Layanan informasi dan administrasi publik merupakan salah satu area dimana internet dapat digunakan sebagai sarana akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan dan menciptakan hubungan masyarakat dengan pemerintah secara lebih mudah dan transparan.

Direktorat Jenderal Pajak telah meletakkan dasar pembangunan sistem perpajakan yang lebih baik pada implementasi *e-government*, yaitu dengan menerapkan pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha dan pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat seperti dengan dimulainya wajib pajak menilai aset dan penerimaan dapat dikenai pajak, penyederhanaan pengisian formulir serta penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk kemudahan layanan dan reformasi administrasi perpajakan yang dapat mengurangi kontak antara wajib pajak dengan petugas pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode observasi, dan juga studi kepustakaan. Pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu yang pertama bagaimana tingkat *service maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id, kemudian bagaimana tingkat *delivery maturity* implementasi *e-government* pada situs pajak.go.id dan yang terakhir bagaimana tingkat *overall maturity* implementasi *e-government* pada situs www.pajak.go.id ?

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa tingkat kematangan *e-government* situs pajak.go.id masih berada pada level *Innovative Leader* menunjukkan kejelasan yang kuat akan layanan online yang disediakan, tapi memiliki

kesempatan yang signifikan untuk tumbuh berkembang dengan memaksimalkan potensi layanan *online* dan meningkatkan layanan *delivery maturity*.



UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICS SCIENCE
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POST GRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAM
MAJORING ADMINISTRATIVE AND TAX POLICY

ABSTRACT

Novirnawaty
0606018040

**MATURITY LEVEL OF IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT
IN GENERAL DIRECTORATE OF TAXES (CASE STUDY IN www.pajak.go.id)**

**xiv + 103 pages + 35 pictures + 7 table + Bibliography (20 books, 6 articles,
6 journal, 7 rules) + 4 Enclosures**

Development of e-government is an effort of the government of Indonesia in the framework of enhancing the quality of public services and performance of the bureaucracy toward realization of the (good governance).

E-government in Indonesia has been introduced by Presidential Instruction No. 6, 2001 on telecommunications service (Telecom Media and Information), which states that government officials should use technology to support the telecommunications service of good governance and accelerate the process of democracy. E-government also introduced mandatory for a different purpose-examination of government offices. Information services and public administration is one area where the Internet can be used as a means of community access to services and create public relations with the government in a more simple and transparent.

The General Directorate of Taxation has put the development of the basic system of taxation is better in the implementation of the e-Government, namely the establishment of a network by applying information and transaction services to public, establishing an interactive relationship with the business world and the establishment of mechanisms and channels of communication with state institutions and provision of dialogue public for the community as the beginning of compulsory tax rate assets and revenues can be subject to tax, the simplification of the form and use of information and communication technology for the convenience of the service and tax administration reform, which can reduce contact between taxpayers with tax officials

Data used in this research was obtained with methods of observation, and also study literature. Main problems in this research is the first how the level of service maturity implementation of the e-government on the site www.pajak.go.id, and how the level of delivery maturity implementation of the e-government on the site www.pajak.go.id and how the level of overalls maturity implementation of the e-government on the site www.pajak.go.id?

The results of the research, it is known that the level of maturity e-government site pajak.go.id still at the level of clarity inovative leader shows a strong online service will be provided, but has a significant opportunity to grow with the growing maximize the potential of online services and improve service delivery maturity.

