



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

TESIS

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

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mancapai Gelar
Magister Sains (Msi) dalam Ilmu Administrasi

Oleh :

Nama : Novirnawaty
NPM : 0606018040
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik

JAKARTA
Desember, 2008

Lembar Pernyataan Orisinalitas



Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.

Novirnawaty
0606018040

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.



Kata Pengantar

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas segala rahmat dan hidayah yang telah diberikan ALLAH S.W.T, dengan memberikan kekuatan untuk dapat menyelesaikan tesis ini yang digunakan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Pada penulisan tesis ini, peneliti telah dibantu oleh banyak pihak, oleh karena itu perlu mengucapkan terima kasih tak terhingga, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein Selaku Ketua Program Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi FISIP UI dan juga selaku ketua sidang.
2. Ibu Dr. Haula Rosdiana, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga guna membimbing peneliti dengan segala kebaikan, kesabaran dan kemurahan hatinya.
3. Bapak Drs. Tafsir Nurchamid, M.Si., Ak sebagai Pembaca Ahli yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan penelitian.
4. Bapak Zuliansyah P Zulkarnain, S.Sos., MSi, sebagai Sekretaris Sidang yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan penelitian.
5. Seluruh keluarga di rumah Mama, Mas Ros, Uni, Vivin, Devi, Yurvi, Arshe, Donny, keponakan-keponakanku tercinta Adi, Affan dan Dimas atas do'a, dukungan serta keceriannya.
6. Teriring do'a untuk almarhum Papa tercinta yang sempat memberikan dukungan sebelum kepergiannya.
7. Mojo, Mbak Elsy, Dhani, Haekal, Andy, Pak Sanan, Pak Heru dan Mbak Yucca atas dukungannya untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Semua teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Pasca Sarjana Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Perpajakan khususnya Angkatan XII.
9. Seluruh staf pengajar, staf sekretariat dan staf perpustakaan Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Khususnya Mas Deni, Mas Erwin, Mbak Ninik dan Mas Pri.

10. Ibu Susi Susilowati yang telah membuka pikiran penulis dan di tengah kesibukannya bersedia untuk di wawancarai.
11. Semua rekan-rekan di Artajasa, khususnya Bapak Nuri Wicaksana dan Bapak Heru Perwito, yang telah memberikan semangat dan banyak kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.

Jakarta, Desember 2008

Novirnawaty



DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstract	iii
Abstrak	v
Lembar Persetujuan Tesis	vii
Lembar Pengesahan Tesis	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Pokok Permasalahan	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Signifikansi Penelitian	5
I.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II Tinjauan Literatur dan Metode Penelitian	8
II.1 Tinjauan Literatur	8
II.1.1 Pelayanan Publik	8
II.1.2 Sistem Perpajakan	12
II.1.3 Definisi E-government	15
II.1.4 Beberapa Manfaat E-government	16
II.1.5 Langkah-langkah Meningkatkan E-government	17
II.1.6 Pengembangan E-government menjadi E-Governance	24
II.1.7 Portal	26
II.1.8 CRM dan Dukungan TI	27
II.2 Model Analisis	29
II.3 Operasionalisasi Konsep	31
II.4 Metode Penelitian	32
II.4.1 Pendekatan Penelitian	32

II.4.2 Jenis Penelitian	33
II.4.3 Teknik Pengumpulan Data	33
II.4.4 Teknik Pengolahan Data	35
II.4.5 Teknik Analisis Data	38
BAB III	
Gambaran Umum Implementasi E-Government Pada Situs pajak.go.id	40
III.1 Sistem E-government pada Situs Pajak.go.id	40
III.2 Implementasi E-government Situs Pajak.go.id	43
BAB IV	
Pembahasan dan Hasil Analisis	69
IV.1 Analisa Service Maturity Situs www.pajak.go.id	69
IV.2 Analisa Delivery Maturity Situs www.pajak.go.id	93
IV.3 Analisa Overall Maturity Situs www.pajak.go.id	97
BAB V	
Kesimpulan dan Saran	
V.1 Simpulan	102
V.2 Saran	101
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel II.1	Pergeseran Paradigma dalam Penyampaian dan Pelayanan Publik	9
Tabel II.2	Operasionalisasi Konsep Penelitian Tingkat Kematangan e-government di Situs pajak.go.id	31
Tabel II.3	Level Service Maturity	36
Tabel II.4	Level Delivery Maturity	37
Tabel II.5	Level Overall Maturity	38
Tabel IV.1	Rekapitulasi Hasil Analisis Service Maturity Situs pajak.go.id	90
Tabel IV.2	Rekapitulasi Hasil Analisis Delivery Maturity Situs pajak.go.id	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar II.1	Kurva Strategi E-government	22
Gambar II.2	Overlapping Domain E-governance	26
Gambar II.3	Model Analisis Tingkat Kematangan E-government Direktorat Jendral Pajak Indonesia	30
Gambar III.1	Halaman Menu Utama Situs www.pajak.go.id	45
Gambar III.2	Halaman Menu Peraturan Perpajakan	49
Gambar III.3	Halaman Menu Informasi	50
Gambar III.4	Halaman Menu Berita Perpajakan	51
Gambar III.5	Halaman Menu Kurs pajak	52
Gambar III.6	Halaman Menu Download	53
Gambar III.7	Halaman Menu Link Situs	54
Gambar III.8	Proses Pembuatan e-FIN	56
Gambar III.9	Tata Cara e-Filling	57
Gambar III.10	Halaman Menu FATQ	59
Gambar III.11	Halaman Menu Serba Serbi	60
Gambar III.12	Halaman Fasilitas Kritik dan Saran	61
Gambar III.13	Halaman Fasilitas Polling	62
Gambar III.14	Halaman Fasilitas Pencarian Alamat Kantor Pajak	63
Gambar III.15	Halaman Kontak & pencarian Alamat Kantor pajak	64
Gambar III.16	Halaman Informasi dan Link Layanan E-registration	66
Gambar III.17	Halaman Informasi dan Link Layanan E-NPWP	67
Gambar IV.1	Halaman Home Situs pajak.go.id	71
Gambar IV.2	Halaman Kontak	72
Gambar IV.3	Halaman Site Map	73
Gambar IV.4	Halaman View Struktur Organisasi	74
Gambar IV.5	Halaman Help	75
Gambar IV.6	Halaman Pencarian Peraturan Perpajakan	76
Gambar IV.7	Halaman Peraturan Terbaru	77

Gambar IV.8	Halaman Tarif & PTKP Wajib Pajak Badan	78
Gambar IV.9	Halaman Galeri Foto	79
Gambar IV.10	Halaman Cari Alamat Kantor Pajak	80
Gambar IV.11	Halaman Access Denied	82
Gambar IV.12	Halaman Polling Sunset Policy	83
Gambar IV.13	Email ke Bagian Pengaduan Pajak	84
Gambar IV.14	Halaman Utama Ortax.org	89
Gambar IV.15	Halaman Payment Singapura gov.sg	100

