

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI *E-TAX* (PAJAK *ONLINE*) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh :

AMELIA SRI HARDIANI

071811133048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap 2021/2022**

IR – UNIVERSITAS AIRLANGGA

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI *E-TAX* (PAJAK *ONLINE*) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh :

AMELIA SRI HARDIANI

071811133048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap 2021/2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amelia Sri Hardiani

NIM : 071811133048

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui *E-Tax* (Pajak Online) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang”

Bagian atau keseluruhan isi dari skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademisi pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dan kutipan yang sama.

Apabila ditemmukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Malang, 21 April 2022



(Amelia Sri Hardiani)

NIM. 071811133048

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENERAPAN *E-GOVERNMMENT* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK MELALUI *E-TAX* (PAJAK *ONLINE*) DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA MALANG**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 10 Mei 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bintoro Wardiyanto', with a large, stylized initial 'B'.

Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si

NIP. 196112241988101001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

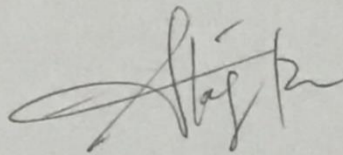
Skripsi ini telah diajukan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

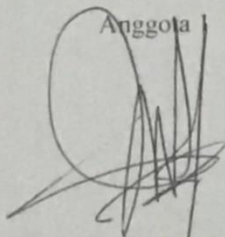
Hari : Rabu
Tanggal : 25 Mei 2022
Pukul : 13.00-15.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji

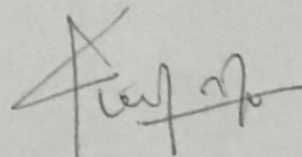


Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si.
NIP. 19700503200002001



Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.
NIP. 198606012015041003

Anggota 2



Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si.
NIP. 196112241988101001

HALAMAN MOTTO

“Lebih baik lelah karena pendidikan, daripada nanti menanggung
pedihnya kebodohan.”

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat, karena berkat doa, dukungan, dan bantuan yang diberikan, saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada :

1. Pertama, saya ucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala berkah dan karunia, kesehatan, kelancaran, dan kekuatan dalam proses awal menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan semangat tiada hentinya. Terkhusus mama saya, Sri Lestari yang selalu memberikan dorongan penuh kepada saya dan selalu memberikan yang terbaik apapun itu demi kelancaran skripsi saya. Tidak lupa kepada adik saya tercinta, Alvaro Valentino yang selalu siap sedia membantu saya dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Terimakasih kepada keluarga besar saya, khususnya Budhe Susiati dan Pakdhe Yudianto yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan semangat agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Terimakasih kepada Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Airlangga :
 1. Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing saya, terima kasih atas dukungan dan motivasi serta kesediaan waktu yang telah diberikan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
 2. Bapak Dr. Eko Supeno, M.Si selaku dosen wali saya.

3. Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA selaku Ketua Departemen sekaligus Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.
5. Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.
6. Bapak Philipus Keban, S.IP., M.Si.
7. Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.
8. Ibu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si.
9. Bapak Nanang Haryono, S.IP., M.Si.
10. Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si.
11. Ibu Sulikah Asmorowati, S.Sos., M.DevSt., PhD.
12. Ibu R. Wahyuni Triana, Dra., M.Si.
13. Bapak Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P.
14. Bapak Drs. Roestoto Hartojo P., SU.

Terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak dan Ibu selama ini berikan. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

5. Terima kasih kepada Bapak Eka Setiadi dan Ibu Hesti Indriana. Terima kasih atas doa dan dukungan selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah memberikan Bapak Eka dan Ibu Hesti kesehatan selalu.
6. Mbak Dwi Bintari, A.Md. selaku staf Departemen Administrasi Publik. Terima kasih atas segala bantuan dalam urusan akademik maupun non akademik dari saya mahasiswa baru hingga mahasiswa akhir ini. Semoga Mbak Dwi diberikan kesehatan dan keberkahan dalam hidup.
7. Untuk seluruh informan yang terlibat dalam penelitian ini, saya ucapkan banyak terima kasih kepada Bapak Ari Laksmana, S.E. selaku Kepala Bidang Pengendalian Pajak Daerah di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Kepada Bapak Didit Edy Supriyadi, S.E., MM selaku Kepala Sub Bidang Pengawasan, Penagihan, dan Penindakan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Kepada

Bapak Turut Setiaji, S.E selaku Kepala Sub Bidang Pembinaan dan Keberatan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Kepada Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, saya sampaikan terimakasih atas waktu dan kerja sama Bapak selama saya melakukan penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada Mbak Jazila, Mbak Amira, dan Mbak Nadia selaku staf Badan Pendapatan Daerah Kota Malang yang membantu saya selama berproses di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Terimakasih juga saya sampaikan kepada Ibu Murni Setyowati, S.H. selaku Penyidik dan Analis SATPOL PP Kota Malang dan terimakasih kepada Ibu Nina selaku Pelayanan Nasabah bidang Penerimaan Pajak Daerah Bank Jatim Kota Malang atas kesediaan waktu untuk menjadi informan saya. Kemudian terima kasih kepada Bapak Taufik, Bapak Rama, Ibu Latifah, dan Bapak Angga selaku pengguna *e-tax* yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam penelitian saya.

8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2018. Terima kasih untuk doa dan dukungan serta kenangan manis semasa kuliah. Semoga teman-teman diberikan kesehatan dan kesuksesan selalu.
9. Terima kasih kepada Ragil Fachrul A. Mutaqin dan Aisyah Rahmania Zhuhdah yang menjadi sahabat *deeptalk* saya selama proses penyusunan skripsi ini hingga nanti selamanya.
10. Terima kasih untuk sahabat dekat saya selama di bangku kuliah. Terimakasih untuk Nadia, Mawa, Anis, dan Rizkate. Terimakasih selalu mendukung saya apapun dan bagaimanapun kondisinya. Pokoknya kita nanti pasti berhasil di jalan kita masing-masing guys!
11. Terima kasih untuk Mbak Chintya, satu-satunya kating AP yang menjadi sahabat dan orang penting yang membantu proses penyusunan skripsi ini. Sehat dan sukses selalu untuk Mbak Chien. Tidak lupa terima kasih untuk Deftha yang

menjadi sahabat karangmenjangan sejak maba hingga sekarang. Kita akan jadi wanita sukses def.

12. Terima kasih untuk sahabat saya Donomulyo yakni Erika dan Meme yang memberikan pundak dan waktunya untuk tempatku bercerita setiap waktunya.
13. Terima kasih untuk teman #MDRR Kelompok 7 Zainul Arifin : Sulthan, Enricho, Alex, Aldo, Nazil, Rifki. Dan yang paling special sobat secret Firda, Vivi, dan Rosa yang selalu menjadi *moodbooster* setiap harinya!
14. Terima kasih untuk teman seperbimbingan saya : Tasya, Imel, Amal, Wengie, dan Amin. Terima kasih sudah saling mendukung dan menguatkan satu sama lain.
15. Terakhir, terima kasih yang sebesar-besarnya untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah menjadi pribadi yang kuat, sabar, optimis, dan tidak pernah gentar walau dihadapkan berbagai cobaan sewaktu mengerjakan hingga menyelesaikan skripsi ini. *I'm so proud of you, you did best as always* Amel.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui *E-Tax* (Pajak *Online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang” disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran rinci terkait dengan penerapan *e-government* pada pelaksanaan program layanan *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Dengan pemanfaatan dan pendayagunaan telekomunikasi, pelayanan *e-tax* memberikan berbagai dampak positif pada perubahan di Kota Malang terutama dalam sektor pelayanan publik bidang pajak daerah. Penelitian ini menganalisis penerapan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax* (pajak *online*) dengan menggunakan tiga elemen sukses *e-government* yakni *support*, *capacity*, dan *value*.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima berbagai bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini guna mendapatkan hasil yang lebih baik dan sempurna. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang bersedia memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Malang, 21 April 2022

(Amelia Sri Hardiani)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government* dari Harvard JFK School of Government yang menggunakan tiga elemen utama yakni *support*, *capacity*, dan *value*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive* dengan cara memilih informan yang dianggap mampu relevan dan mengetahui fokus penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelaksanaane-tax (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang berjalan dengan baik dan sesuai dengan elemen *support*, *capacity*, dan *value* meskipun masih ditemui kendala yang *minor*. Dalam elemen *support* sudah sangat sesuai dengan indikator visi misi pemerintah dan sumber daya lintas sektoral namun terdapat kendala dalam indikator regulasi dan sosialisasi. Kemudian pada elemen *capacity* juga sangat baik dalam indikator sumber daya finansial dan sumber daya manusia namun masih terdapat kendala dalam infrastruktur teknologi yang mana jumlah alat *e-tax* yang dibagikan ke wajib pajak masih kurang mencukupi target jumlah wajib pajak layanan *e-tax*. Sementara, kendala dalam elemen *value* sudah berjalan dengan baik dan kebermanfaatan dari layanan *e-tax* sampai ke pengguna *e-tax* pajak hotel, pajak resto, pajak hiburan, dan pajak parkir.

Kata Kunci : *E-government*, *support*, *capacity*, *value*, *e-tax* (pajak *online*)

ABSTRACT

This study aims to describe the application of e-government in improving public services through e-tax (online tax) at the Malang City Regional Revenue Agency. This study uses the theory of successful elements of e-government development from the Harvard JFK School of Government which uses three main elements, namely support, capacity, and value. The method used in this research is a qualitative approach with descriptive type. The data collection techniques were carried out by means of interviews, observations, and documentation studies. The location of the research was carried out at the Regional Revenue Agency of Malang City. Determination of informants using purposive techniques by selecting informants who are considered relevant and know the focus of the research. The results showed that the implementation of e-government in the implementation of e-tax (online tax) at the Regional Revenue Agency of Malang City was going well and in accordance with the elements of support, capacity, and value although there were still minor obstacles. The support element is in accordance with the government's vision and mission indicators and cross-sectoral resources, but there are obstacles in the regulation and socialization indicators. Then the capacity element is also very good in indicators of financial resources and human resources, but there are still obstacles in the technology infrastructure where the number of e-tax tools distributed to taxpayers is still insufficient to meet the target number of e-tax service taxpayers. Meanwhile, obstacles in the value element have worked well and the benefits of e-tax services to e-tax users are hotel taxes, restaurant taxes, entertainment taxes, and parking taxes.

Keywords : E-government, support, capacity, value, e-tax.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan penelitian	16
1.4 Manfaat penelitian	16
1.4.1 Manfaat Akademis	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
1.5 Kerangka Teori	17
1.5.1 <i>E-Government</i>	17
1.5.2 Penerapan <i>E-Government</i>	24
1.5.3 Pelayanan Publik	32
1.5.4 <i>E-Tax</i> (Pajak Online)	36
1.5.5 Penerapan <i>E-Government</i> Pada Pelaksanaan <i>E-Tax</i>	37

1.6	Definisi Konsep	38
1.7	Metode Penelitian	40
1.7.1	Tipe Penelitian	40
1.7.2	Lokasi Penelitian	41
1.7.3	Teknik Penentuan Informan	42
1.7.4	Teknik Pengumpulan Data	44
1.7.5	Teknik Analisis Data	45
1.7.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN		49
II.1	Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	49
II.1.1	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	50
II.1.2	Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	52
II.1.3	Sumber Daya Manusia	53
II.1.4	Struktur Organisasi	53
II.1.5	Jenis-Jenis Pelayanan yang Diberikan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	55
II.1.6	Sarana dan Prasarana	57
II.2	Layanan <i>E-Tax</i> (Pajak <i>Online</i>)	58
II.2.1	Tahapan-Tahapan Pelaksanaan <i>E-Tax</i>	58
II.2.2	Sumber Daya dalam Pelaksanaan <i>E-Tax</i>	61
II.2.3	Tata Cara Evaluasi <i>E-Tax</i>	61
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA		63
III.1	Pelaksanaan <i>E-Tax</i> (Pajak <i>Online</i>)	64
III.2	Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pelaksanaan Layanan <i>E-Tax</i>	71
III.2.1	<i>Support</i>	71
III.2.2	<i>Capacity</i>	90

III.2.3 <i>Value</i>	104
III.3 Relasi Pelaksanaan <i>E-Tax</i> dengan Pelayanan Publik	112
III.4 Interpretasi Teoritik	117
BAB IV PENUTUP	126
IV.1 Kesimpulan	126
IV.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat <i>E-Government Development Index</i> Asia Tenggara	6
Tabel 1.2 Evaluasi Penerapan <i>E-Government</i> di Indonesia Tahun 2018-2019	7
Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak <i>E-Tax</i> Kota Malang hingga Maret 2022	9
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Malang 2018-2023	39
Tabel 2.2 Data Sarana dan Prasarana Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	43
Tabel 2.3 Tahapan Pelaksanaan <i>E-Tax</i> di Badan Pendapatan Daerah	44
Tabel 3.1 Data Jumlah Pemasangan Alat <i>E-Tax</i> hingga Maret 2022	52
Tabel 3.2 Laporan Penerimaan Asli Daerah (PAD) Kota Malang.....	54
Tabel 3.3 Laporan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Tahun Anggaran 2021	55
Tabel 3.4 Reduksi Hasil Wawancara Elemen <i>Support</i>	69
Tabel 3.5 Rincian Dana Pelaksanaan <i>E-Tax</i> 2019-2021	76
Tabel 3.6 Kekuatan Sumber Daya Manusia Badan Pendapatan Daerah Kota	81
Tabel 3.7 Reduksi Hasil Wawancara Elemen <i>Capacity</i>	85
Tabel 3.8 Reduksi Hasil Wawancara Elemen <i>Value</i>	91
Tabel 3.9 Matriks Penerapan <i>E-Government</i> Pada Pelaksanaan <i>e-Tax</i> (Pajak <i>Online</i>) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang	92
Tabel 3.10 Matriks Relasi Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> dengan Kualitas Pelayanan Publik	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Arsitektur Pengembangan <i>E-Government</i>	4
Gambar 1.2 Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i>	22
Gambar 2.1 Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.....	41
Gambar 3.1 <i>Event Launching E-Tax</i>	50
Gambar 3.2 Perjanjian Kerja Sama dengan Bank Jatim	51
Gambar 3.3 Pelaksanaan Monitoring <i>E-Tax</i>	53
Gambar 3.4 Info Dalam Instagram Bapenda	65
Gambar 3.5 Alat <i>e-tax</i>	78
Gambar 3.6 Fasilitas Komputer Staf IT	79
Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021	98
Gambar 3.8 Realisasi PAD Kota Malang 2012-2015	99