

ABSTRAK

Dalam penyelenggaraan birokrasi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan menyusun rencana-rencana strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia adalah dengan menerapkan *e-Government* atau pemerintahan elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penerapan *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada program *e-Tax* pajak restoran di Kota Malang.

Teori pokok yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *e-Government*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* pada program *e-Tax* untuk pemungutan pajak restoran mampu menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan bagi masyarakat/wajib pajak restoran, akan tetapi program *e-Tax* pajak restoran perlu diperbaiki dari segi landasan hukum dan sistem agar pelayanan dari program tersebut dapat berjalan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan program ini antara lain adalah: kendala pada peralatan yang ada, dimana wajib pajak restoran masih harus membeli alat dari vendor untuk memunculkan data dari alat *e-Tax* milik BRI dan juga tidak adanya landasan hukum yang mewajibkan wajib pajak restoran untuk menggunakan program *e-Tax* menyebabkan program *e-Tax* pajak restorankurang berjalan secara maksimal.

Kata Kunci: *E-Government*, Program *e-Tax*, Pajak Restoran, Pelayanan Publik

Abstract

In the administration of the bureaucracy, the government is required to provide good service to the community and develop strategic plans to improve the efficiency and quality of public services. One of the efforts made by the government in improving public services in Indonesia is to implement e-Government or electronic government. This study aims to describe how far the implementation of e-Government in improving public service in e-Tax program of restaurant tax in Malang City.

The main theory used in this research is e-Government theory. This research uses qualitative research method with descriptive research type. The results of this study indicate that e-Government application in e-Tax program for restaurant tax collection can be one of effort in improving public service especially taxation service for society / taxpayer restaurant, but e-Tax program of restaurant tax need to be improved in terms of legal basis and system for service of the program can run maximally. The obstacles faced in the implementation of this program include: obstacles on existing equipment, where the restaurant taxpayer still have to buy tools from vendors to bring data from e-Tax tools owned by BRI and also the absence of a legal basis that requires the restaurant taxpayer to using e-Tax program cause e-Tax program of restaurant tax run less maximally.

Keywords: E-government, e-Tax Program, Restaurant Tax, Public Service