

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</b> .....	iii
<b>HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	viii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix

### BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2. Rumusan Masalah .....	I-16
I.3. Tujuan Penelitian .....	I-16
I.4. Manfaat Penelitian .....	I-16
I.5. Kerangka Teori .....	I-17
I.5.1 <i>e-Government</i> .....	I-17
I.5.1.1. Definisi <i>e-Government</i> .....	I-17
I.5.1.2. Penerapan <i>e-Government</i> .....	I-17
I.5.1.2.1 Data Infrastruktur .....	I-22
I.5.1.2.2 Infrastruktur Legal .....	I-22
I.5.1.2.3 Infrastruktur Instiusional .....	I-23
I.5.1.2.4 Infrastruktur Manusia .....	I-23
I.5.1.2.5 Infrastruktur Teknologi .....	I-24
I.5.1.2.6 Strategi Pemikiran Pemimpin .....	I-24
I.5.1.3. Elemen <i>e-Government</i> .....	I-25
I.5.1.4. Karakteristik <i>e-Government</i> .....	I-25
I.5.1.5 Ruang Lingkup <i>e-Government</i> .....	I-26
I.5.2 Faktor-Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> .....	I-27
I.5.2.1 <i>Organizational Power</i> .....	I-29
I.5.2.2 <i>Politics Organizational Learning</i> .....	I-30
I.5.2.3 <i>Education</i> .....	I-30
I.5.2.4 <i>Project Management Issues</i> .....	I-31
I.5.2.5 <i>Ambiguous Business Needs and Unclear Vision</i> .....	I-32
I.5.2.6 <i>Security and Privacy Finance</i> .....	I-33

I.5.2.7 <i>OperationalCost</i> .....	I-34
I.5.2.8 <i>ICT and Development Process</i> .....	I-34
I.5.3 Pajak Daerah .....	I-36
I.5.3.1 Pengertian Pajak Daerah .....	I-36
I.5.3.2 Jenis Pajak Daerah.....	I-37
I.5.3.3 Pajak Restoran.....	I-37
I.5.4 Sistem Pemungutan Pajak Daerah.....	I-38
I.5.4.1 Kendala Pemungutan Pajak Daerah .....	I-41
I.5.5 Program <i>Tax Surveillance</i> Pajak Restoran.....	I-41
I.6 Definisi Konsep .....	I-42
I.7 Metode Penelitian .....	I-44
I.7.1 Tipe Penelitian .....	I-45
I.7.2 Lokasi Penelitian .....	I-45
I.7.3 Teknik Penentuan Informan.....	I-45
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	I-46
I.7.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	I-48
I.7.6 Teknik Analisis Data .....	I-48

## **BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN**

II.1 Gambaran Umum Kota Surabaya .....	II-1
II.2 Gambaran Umum Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya .....	II-2
II.2.1 Visi dan Misi.....	II-3
II.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi .....	II-3
II.2.3 Strukur Organisasi.....	II-3
II.3 Gambaran Umum Program <i>Tax Surveillance</i> Pajak Restoran di Kota Surabaya .....	II-5
III.3.1 Latar Belakang Terbentuknya Program <i>Tax Surveillance</i> ....	II-6
III.3.2 Tujuan dan Manfaat Program <i>Tax Surveillance</i> .....	II-7
III.3.2.1 Tujuan Program <i>Tax Surveillance</i> .....	II-7
III.3.2.2 Manfaat Program <i>Tax Surveillance</i> .....	II-7

## **BAB III Penyajian Data, Analisis Data, dan Interpretasi Teoritik**

III.1 Penyajian dan Analisis Data.....	III-3
III.1.1 Penerapan <i>e-Government</i> .....	III-5
III.1.2 Faktor-Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> .....	III-18
3.1.2.1 <i>ICT and Development Process</i> .....	III-19
III.2 Interpretasi Teoritik .....	III-78
III.2.1 Penerapan <i>e-Government</i> .....	III-79
III.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Penerapan <i>e-Government</i> .....	III-80

3.2.2.1 *ICT and Development Process* ..... III-80

**BAB IV PENUTUP**

**4.1 Kesimpulan** ..... IV-1

**4.2 Saran** ..... IV-2

    IV.2.1 Saran Akademis ..... IV-2

    IV.2.2 Saran Praktis ..... IV-3

**4.3 Implikasi** ..... IV-3

    IV.3.1 Implikasi Teoritis ..... IV-3

    IV.3.2 Implikasi Praktis ..... IV-4

**Daftar Pustaka** ..... xxi

**Lampiran-Lampiran**..... xxiv