

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN... ..	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Strategi	
2.1.1 Definisi Strategi.....	9
2.1.2 Tujuan.....	9
2.1.3 Konsep Strategi	9
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	10
2.2.2 Standar Pelayanan.....	10
2.2.3 Faktor Pendukung Pelayanan	11
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Perpajakan	12
2.3.1 Definisi Perpajakan	12
2.3.2 Fungsi Pajak	13
2.3.3 Sistem Pemungutan Pajak	15
2.3.4 Pengertian e-Fin dan e-Filing.....	16
2.4 Pelayanan Perpajakan.....	18
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	21
3.1 Gambaran Singkat Kanwil DJP Jawa Timur I	21
3.1.1 Sejarah Singkat Instansi	21
3.1.2 Lokasi Instansi.....	22

3.1.3 Visi dan Misi	23
3.1.4 Logo	23
3.1.5 Struktur Organisasi	25
3.2 Deskripsi Hasil	26
3.3 Pembahasan	28
3.3.1 Strategi Pelayanan e-Filing	28
3.3.2 Kendala-kendala	33
3.3.3 Solusi	34
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	35
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Pendapatan Negara Tahun 2017-2018.....	14
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Situs DJP Online.....	17
Gambar 2.2 Tampilan <i>Electronic Filing Identification Number</i> (EFIN).	18
Gambar 2.3 KPP Pratama Surabaya Wonocolo	20
Gambar 3.1 Peta Lokasi Kanwil DJP Jawa Timur I	22
Gambar 3.2 Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	24
Gambar 3.3 Bagan Organisasi Kanwil DJP Jawa Timur I.....	26
Gambar 3.4 Layanan Eksistensi e-Filing Wajib Pajak.....	29
Gambar 3.5 Pengukuhan Relawan Pajak.....	30
Gambar 3.6 Tax Center di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.....	31
Gambar 3.7 Layanan Pojok Pajak di Tunjungan Plaza, Surabaya.....	32
Gambar 3.8 Layanan Kring Pajak.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Tugas Akhir

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara