

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM UPAYA PENINGKATAN *PUBLIC SERVICE*.**

(Studi tentang Pelayanan E-Faktur di Kantor Pajak Pratama Kota Malang)

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun oleh :

DINDA INTAN PERMATA SARI

NPK 13310033



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2017

## **PERNYATAAN ORIGINILITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Intan Permata Sari  
NPM : 13310033  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal : 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 30 Januari 2017

Yang menyatakan,

Dinda Intan Permata Sari

## **MOTTO:**

Laa Ilahailallah - Tiada Tuhan Selain ALLAH

“Shalat itu adalah tiang agama, shalat itu adalah kunci segala kebaikan”. (H.R. Tablani)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”. (H.R. Ahmad)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat : orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”. (HR. Dailani dari Anas r.a)

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang”. (H.R.Tirmidzi)

Kupersembahkan

Kepada :

Ayah, Mama, Kakak,

Tercinta

dan

Almamaterku

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selesainya skripsi ini tentunya bukan kuat dan gagah penulis tetapi semua merupakan campur tangan ALLAH SWT yang telah memberikan penulis begitu banyak kemudahan, kelancaran dan kebahagiaan dalam menjalani proses demi proses serta tahapan yang harus dilalui. Begitu juga semua pihak yang telah memberikan *support* dan dukungan baik moril maupun materil dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, yang telah memberikan begitu banyak kemudahan, kelancaran dan kebahagiaan bagi saya dalam menjalani begitu panjang proses dan tahapan sampai penulisan skripsi saya ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mama yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendidik saya hingga saat ini menjadi pribadi yang lebih baik dan dewasa, selalu menasihati dan memberikan dukungan moril serta materil yang tidak terhingga agar saya dapat menempuh pendidikan setinggi-tinggi nya. “Terimakasih Ayah dan Mama, sehat selalu. Tunggu saya sukses dan bahagiakan kalian”.
3. Saudaraku satu-satunya, Kakak ku tercinta dan terbaik. Mas Dian yang selalu membantu saya dan siap kapanpun saya repotkan, tidak pernah mengeluh saat membatu saya. “Terimakasih banyak Mas, sehat selalu. Tunggu saya sukses dan bahagiakan Ayah, Mama dan Mas”.

4. Keluarga besar, Kakek dan Nenek saya yang selalu mencurahkan kasih sayang mereka dari saya kecil hingga saat ini. “Terimakasih banyak, sehat selalu. Maaf belum bisa menjadi cucu yang baik bagi kalian”.
5. Calon Suamiku, Rifky Saputra yang sudah mengenal saya sejak 6 tahun yang lalu. “Terimakasih telah menunggu saya menyelesaikan pendidikan saya hingga tuntas. Semoga Allah SWT selalu melindungimu dalam setiap tugas berat mu membela Negara”.
6. Teman-teman saya angkatan 2013 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Almamaterku tercinta. “Terimakasih telah memberikan kenangan indah di masa kuliah sampai kita dapat lulus dan wisuda bersama. Sukses selalu untuk kalian semua, semoga saat kita bertemu lagi suatu saat nanti, kita adalah orang-orang sukses di masa depan. Aamiin”.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya hingga pada umat-umatnya di akhir zaman, Aamiin. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Judul yang penulis ajukan adalah **“PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM UPAYA PENINGKATAN *PUBLIC SERVICE*”**. (Studi tentang Pelayanan E-Faktur di Kantor Pajak Pratama Kota Malang).

Pelayanan publik dewasa ini masih menemui beragam kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Kendala yang dialami terkait dengan lambatnya pelayanan, aparat pemerintah atau pelayan publik yang tidak profesional serta banyaknya pungutan liar untuk memperlancar proses pelayanan. Untuk mengatasi persoalan ini, pemerintah harus mengambil sebuah tindakan. Semakin banyaknya tuntutan masyarakat karena masyarakat sudah sadar akan hak-hak yang harus mereka peroleh sebagai warga negara yaitu memperoleh pelayanan yang berkualitas. Langkah yang dilakukan pemerintah saat ini adalah memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi ini sering disebut dengan *E-Government*.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan *support* dari berbagai pihak. Oleh karena itu di dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M.Si, Selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. H. Sukardi, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

3. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang sangat membantu dan memberikan dukungan dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Dr. H. Catur Wahyudi, MA, Selaku Dosen Pembimbing I (Satu) yang telah sangat membantu dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing II (Dua) yang juga telah sangat membantu dalam membimbing, memberikan masukan, saran dan kritik serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Seluruh Dosen Staf Pengajar pada Program Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang, dalam hal ini kepada Bapak Titot Edy, Bapak Sukardi, Bapak Catur Wahyudi, Ibu Umi Chayatin, Bapak Bambang Noersetyo, Bapak Tommy Hariyanto, Bapak Budhi Prianto, Bapak Budi Siswanto, Bapak Rofinus Ngabut, Bapak Dwi Suharnoko, Bapak Agus Sholahudin, Bapak Chandra, Ibu Kridawati Sadhana, Ibu Praptining, Ibu Titin, Bapak Nawawi, Ibu Yustina Ndung, dan Ibu Endang.
7. Bapak Rudy Gunawan Bastari, Selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jatim III yang telah memberikan Surat Izin Riset Penelitian kepada Penulis agar dapat melakukan Penelitian di Kantor Pajak Pratama Kota Malang.
8. Ibu Enny Widiastuti, Selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal Kantor Pajak Pratama Kota Malang yang telah memberikan persetujuan Penelitian kepada Penulis serta memberikan berbagai arahan yang sangat membantu dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Dhanny Irwansyah, Selaku Kepala Seksi Pelayanan Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Malang yang telah sangat membantu memberikan keterangan dan data mengenai E-Faktur Pajak.
10. Ibu Dhinik Endayati, Selaku Staf Bagian Pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Malang yang telah membantu dan

meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan dalam wawancara mengenai pelayanan E-Faktur Pajak.

11. Ibu Dina, Selaku Staf Bagian Pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Malang yang juga telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan dalam wawancara mengenai kendala dari pelayanan E-Faktur.
12. Ibu Rita, Selaku Staf Bagian Pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Malang yang juga telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan dalam wawancara mengenai proses pembuatan Faktur Pajak melalui E-Faktur.
13. Bapak Riyan Hartanto, Selaku Sekertaris Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal yang telah membantu dalam proses pengambilan data pegawai Kantor Pajak Pratama Kota Malang.
14. Seluruh Wajib Pajak atau Pengusaha Kena Pajak (PKP) para pengguna Elektronik Faktur yang telah meluangkan waktu dalam proses wawancara Penelitian Skripsi ini.
15. Seluruh Staf TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang ikut membantu dalam penyelesaian Administrasi dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran serta kritik yang membangun sangat Penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Malang, 30 Januari 2017

Penulis



## ABSTRAKSI

Dinda Intan Permata Sari, NPM : 13310033, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Catur Wahyudi dan Dosen Pembimbing II : Umi Chayatin, “Penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service*” (Studi tentang Pelayanan E-Faktur di Kantor Pajak Pratama Kota Malang).

Salah satu peran pemerintah adalah bertugas dan berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang prima, cepat, mudah, murah dan terjangkau oleh masyarakat. Adanya tuntutan masyarakat di dasari dengan semakin pahamnya masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai warga negara. Di sisi lain dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat nya serta banyak masalah-masalah yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya adalah lambatnya pelayanan, untuk mengatasi masalah ini pemerintah mengambil langkah dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan bagi publik contohnya adalah Elektronik Faktur (E-Faktur). Tujuan langkah tersebut adalah demi meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan bagi para wajib pajak terutama dalam pengurusan Faktur Pajak yang dapat dilakukan secara online. Oleh karena itu, dengan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam upaya peningkatan *public service* pada pelayanan E-Faktur Pajak dan apa saja kelebihan dan kekurangan penerapan *e-government* tersebut dalam pelayanan E-Faktur Pajak.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada pelayanan E-Faktur Pajak dan Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Penerapan *E-Government* dalam Upaya Peningkatan *Public Service* pada Pelayanan E-Faktur Pajak melalui wawancara yang dilakukan dengan para pegawai kantor pajak yang terkait dengan pelayanan E-Faktur serta wajib pajak pengguna E-Faktur yang melakukan proses administrasinya di Kantor Pajak Pratama Kota Malang.

Jenis penelitian, penelitian ini pada dasarnya mencoba untuk mengamati dan mendeskripsikan realita sesungguhnya dari objek penelitian yang dalam hal ini adalah penerapan *e-government* dalam upaya peningkatan *public service* yang berfokus kepada pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan penelitian deskriptif dalam penelitian ini karena secara prinsip dan tujuan dari jenis penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara riil suatu realita tertentu. Korelasinya dalam hal ini berdasarkan fenomena secara faktual maka fokus dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan *E-Government* dalam upaya peningkatan *public service* pada pelayanan E-Faktur Pajak dan Untuk mengetahui dan menganalisis kelebihan dan kekurangan dari penerapan *e-government* dalam upaya peningkatan *public service* pada pelayanan E-Faktur

Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Pada penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Pajak Pratama Kota Malang yang terletak di Jl. Merdeka Utara No.3, Kiduldalem, Klojen, Kota Malang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Pajak yang terlibat dalam pelayanan E-Faktur Pajak di Kantor Pajak Pratama Kota Malang serta Wajib Pajak para pengguna E-Faktur yang melakukan proses administrasinya di Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini kurang lebih 2% dari jumlah populasi yang ada yaitu para pegawai Kantor Pajak Pratama Kota Malang yang terlibat langsung dengan pelayanan E-Faktur serta para Wajib Pajak pengguna E-Faktur yang melakukan proses administrasinya di Kantor Pajak Pratama Kota Malang. Sampelnya yaitu Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Sekretaris Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Pelayanan serta Staf Bagian Pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Kantor Pajak Pratama Kota Malang dan 19 orang Wajib Pajak atau PKP Pengguna E-Faktur Pajak.

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut : Kualitas Pelayanan di Kantor Pajak Pratama (KPP) Kota Malang bisa dikatakan cukup baik. Hal ini karena pengaruh dari penerapan *E-Government* yang memanfaatkan Teknologi Informasi modern dalam melakukan pelayanannya khususnya pada pelayanan E-Faktur atau Elektronik Faktur Pajak. Kualitas tersebut dapat terlihat dari segi efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pelayanan Kantor Pajak kepada para Wajib Pajak atau PKP. *Dari segi efisiensi*, pelayanan publik di KPP Kota Malang sudah cukup baik. Untuk pegawai KPP memberi kecepatan dalam melakukan pengecekan data dari data-data yang di *upload* oleh Wajib Pajak atau PKP. Seperti data-data E-Faktur pajak. Jika data sudah di *upload* oleh PKP maka akan secara otomatis masuk ke *server* dari KPP dan langsung dapat dilakukan pengecekan oleh pegawai KPP. Untuk PKP sendiri lebih efisien secara waktu dan biaya, mereka tidak perlu datang terus menerus ke KPP untuk melakukan proses administrasi. *Dari segi efektifitas*, penerapan *e-government* sudah cukup baik terutama dalam pelayanan E-Faktur Pajak. Untuk pegawai KPP sendiri dapat mengatasi masalah pemalsuan dan pembuatan faktur pajak fiktif oleh PKP tidak bertanggung jawab atau non-PKP. *Dari segi transparansi*, penerapan *e-government* yang dilakukan oleh KPP Kota Malang sudah menerapkan melalui *website* resmi yang dimiliki. Dalam *website* tersebut, informasi yang termuat sangatlah lengkap dan terdapat berbagai prosedur pelayanan serta FAQ (*Frequently Asked Questions*) bagi para pengunjung baru *website* tersebut beberapa ragam pertanyaan yang sering ditanyakan sehubungan dengan *Online Pajak*. *Dari segi akuntabilitas*, penerapan *e-government* di KPP Kota Malang dapat membantu penyelenggara pelayanan yakni KPP Kota Malang sendiri dan para Wajib Pajak atau PKP dalam hal mempertanggung jawabkan data yang *valid*.

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	
PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	
PERNYATAAN ORIGINILITAS SKRIPSI .....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	6
 <b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI</b>	
A. Konsep Pelayanan Publik ( <i>Public Service</i> ).....	7

B. Konsep <i>E-Government</i> untuk Pelayanan Publik .....	13
C. Pelayanan Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak .....	20
D. Urgensi <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik .....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pengertian dan Jenis Metode Penelitian .....	28
B. Fokus Penelitian .....	29
C. Informan Penelitian .....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Analisis Data .....	33
F. Lokasi Penelitian .....	35

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	37
B. Penyajian Data .....	48
C. Analisis Data .....	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	109

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Informan Pegawai .....	31
Informan Wajib Pajak.....	31
Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan KPP Kota Malang .....	41
Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat atau Golongan.....	43
Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tugas dan Tanggung Jawab Susunan Organisasi KPP Kota Malang .....	45
Perbedaan Faktur Pajak Kertas dengan Elektronik Faktur (E-Faktur).....	84

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Macam-macam Model atau Bentuk dari <i>E-Government</i> .....	14
Tahapan <i>E-Government</i> menurut Inpres No.3 Tahun 2003.....	17
Interaksi Antar Pelaku dalam <i>E-Government</i> .....	18
Struktur Organisasi KPP Kota Malang .....	44
Gambaran Umum Pembuatan E-Faktur Pajak .....	51
Antrean Wajib Pajak saat Pelaporan SPT .....	52
Sosialisasi E-Faktur Pajak kepada Pegawai KPP Kota Malang.....	53
Infrastruktur LCD Komputer untuk Wajib Pajak.....	56
Infrastruktur Komputer Canggih Pegawai KPP .....	57
Alur Sistem Informasi Pusat DJP dan KPP .....	59
<i>ETaxInvoice</i> E-Faktur .....	61
Database untuk Koneksi ke Sistem <i>ETaxInvoice</i> .....	62
<i>Log-in ETaxInvoice</i> .....	63
Halaman Awal E-Faktur Pajak.....	64
Daftar Faktur Pajak Keluaran.....	65
<i>Input</i> Faktur pada Dokumen Transaksi E-Faktur.....	66
<i>Input</i> Faktur pada kolom Lawan Transaksi Perusahaan .....	67
Detail Penyerahan Barang atau Jasa .....	68
Hasil Akhir Elektronik Faktur (E-Faktur) Pajak.....	69
Data Persentase Penyalahgunaan Faktur Pajak.....	86
Mesin Nomor Antrian KPP Kota Malang.....	91