

SKRIPSI
ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PENERAPAN E – GOVERNMENT
MELALUI DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK MENUJU SOCIETY 5.0
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA KOTA MAKASSAR



DISUSUN OLEH:

ANDI RIZKA AULIAH

E051 191 026

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PENERAPAN E – GOVERNMENT
MELALUI DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK MENUJU SOCIETY 5.0
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh:

ANDI RIZKA AULIAH

E051 191 026

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada tanggal 23 Februari 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Indar Arifin, M.Si
NIP. 19630407 198903 2003


Dr. A. Lukman Arwan, S.IP, M.Si
NIP. 19790106 200501 1001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PENERAPAN E – GOVERNMENT
MELALUI DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK MENUJU SOCIETY 5.0
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA KOTA MAKASSAR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANDI RIZKA AULIAH

E051 191 026

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 23 Februari 2023

Menyetujui

PANITIA UJIAN

Ketua : Dr. Indar Arifin, M.Si

Sekretaris : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si

Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

Anggota : Irwan Ade Saputra, S.IP, M.Si

Anggota : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si

Pembimbing Utama : Dr. Indar Arifin, M.Si

Pembimbing Pendamping : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Rizka Auliah

NIM : E051191026

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**“ANALISIS PEMERINTAHAN DALAM PENERAPAN E -
GOVERNMENT MELALUI DIGITALISASI PELAYANAN PAJAK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MENUJU SOCIETY 5.0 DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA
KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 23 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,


SERBUK KIRU RUPIAH
10000
METERAL
TEMPEL
BBA08AKX314610162

Andi Rizka Auliah

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Shalom, Om Swastyastu, Namo Buddhaya, Salam Kebajikan.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pemerintahan Dalam Penerapan E – Government Melalui Digitalisasi Pelayanan Pajak Menuju Society 5.0 di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar**”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana (S1) di Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula penulis kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan kita, sang revolusioner, idola seluruh umat muslim yakni Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Meskipun demikian, tentunya penulis juga memiliki tekad dan niat yang kokoh agar mampu menghasilkan skripsi yang baik dan bermanfaat. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sering dipertemukan dengan berbagai hambatan, Namun hambatan itulah yang membuat penulis semangat untuk bangkit dan meneruskan apa yang penulis telah mulai sampai sejauh ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak dukungan, doa, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada kedua orang tua penulis Bapak Andi Hendra Alam dan Ibu Andi Rahma, serta saudari penulis Andi Rezky Amaliah. Terima kasih atas segala bentuk dorongan dan dukungan yang telah diberikan serta harapan mulia yang membuat penulis termotivasi agar bisa menjadi orang yang sukses di kemudian hari. Aamiin.

Selain itu, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya;
2. Dr. Phil. Sukri, S.IP, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Dekan dan jajarannya;
3. Dr. A.M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin;
4. Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan banyak ilmu baru dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini;
5. Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, selaku Pembimbing II sekaligus Penasehat Akademik yang telah meluangkan

waktunya untuk membimbing penulis sejak proposal hingga penyelesaian skripsi ini:

6. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin:
8. Para pegawai dan staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuan kepada penulis;
9. Seluruh staf tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam hal persuratan dan pelayanan administrasi.
10. Kepada staf perpustakaan Universitas Hasanuddin dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah

memberikan pelayanan dalam peminjaman buku sebagai sumber literatur penulis dari awal kuliah hingga penyusunan skripsi;

11. Para informan dalam penulisan skripsi ini yang telah menerima dan memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam melakukan pengumpulan data dan sesi wawancara;

12. Teman – teman seperjuangan angkatan 2019 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

13. Seluruh keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem).

14. Teman – teman KKNT Desa Wisata Maros (Desa Labuaja) atau Posko Monyed.

Makasssar, 23 Februari 2023

Andi Rizka Auliah

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN MATRIKS.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pemerintahan dan Penerapan E-Government.....	10
2.1.1 Pemerintahan	10
2.1.2 Penerapan.....	14
2.1.3 Electronic Government (E-Gov)	16

2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik.....	22
2.2.1 Digitalisasi	22
2.2.2 Pelayanan Publik.....	26
2.3 Pajak.....	34
2.3.1 Pelaporan SPT Tahunan	37
2.3.2 Permohonan Lupa EFIN.....	38
2.3.3 Serifikat Elektronik.....	38
2.4 Society 5.0.....	38
2.4.1 Konsep Society 5.0.....	40
2.5 Kebijakan tentang Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak.....	41
2.5.1 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	41
2.5.2 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	43
2.5.3 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 32 /PJ/2017 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online ...	45
2.6 Kerangka Konsep	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian.....	47
3.2 Lokasi Penelitian.....	49

3.3 Fokus Penelitian	50
3.4 Sumber Data	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data	54
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	56
4.1 Gambaran Umum Kota Makassar	56
4.1.1 Kota Makassar sebagai <i>Smart City</i>	56
4.1.2 Letak Geografis Makassar.....	58
4.1.3 Kondisi Demografis Kota Makassar.....	61
4.1.4 Visi dan Misi Kota Makassar	62
4.2 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar	63
4.2.1 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makasssar	65
4.2.2 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	66
4.2.3 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar.....	70
4.3 Hasil Penelitian	72
4.3.1 Bentuk Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan.....	113

5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN – LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL DAN MATRIKS

Tabel 2.1 Jenis Pelayanan Publik Wajib diberikan Kepada Warga Negara (2022)	30
Tabel 4. 1 Luas Kota Makassar Berdasarkan Luas Kecamatan (Makassar dalam angka tahun 2020)	60
Tabel 4. 2 Fasilitas Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar (2022)	64
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Pegawai KPP Madya Makassar (2022) ...	68
Tabel 4. 4 Klasifikasi Pangkat/Golongan Pegawai KPP Madya Makassar (2022)	69
Matriks 4.1 Analisis Bentuk Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak (Pelaporan SPT) Melalui Standar Pelayanan Publik.....	91
Matriks 4.2 Analisis Bentuk Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak (Permohonan Lupa EFIN) Melalui Standar Pelayanan Publik	101
Matriks 4.3 Analisis Bentuk Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak (Sertifikat Elektronik) Melalui Standar Pelayanan Publik	110

ABSTRAK

ANDI RIZKA AULIAH, Nomor Induk Mahasiswa E051191026, Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul “**Analisis Pemerintahan Dalam Penerapan *E-Government* Melalui Digitalisasi Pelayanan Pajak Menuju *Society 5.0* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar**”, dibawah bimbingan Ibu Dr. Indar Arifin, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si. sebagai Pembimbing Pendamping.

Pemerintahan Indonesia terus berinovasi dalam mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat. Salah satunya dengan mengimplementasikan sistem *Electronic Government (E-Government)* yang memanfaatkan teknologi demi mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan transparan. Salah satu sektor pelayanan publik yang giat mengadopsi teknologi adalah sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan layanan pajak secara online yakni DJP online dan aplikasi pajak online lainnya yang bertujuan untuk memudahkan para Wajib Pajak. Digitalisasi pelayanan pajak terus berkembang dalam rangka menuju *Society 5.0* yang diharapkan mampu menghasilkan masyarakat yang cerdas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui segala bentuk penerapan digitalisasi pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar mulai dari sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana dan prasarana serta sumber daya manusia didalamnya. Selain itu, untuk mengetahui bentuk sosialisasi dari Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar guna memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak terhadap mekanisme pelayanan pajak yang telah berbasis online. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar telah menerapkan digitalisasi pelayanan pajak hampir secara menyeluruh dan telah mengupayakan berbagai bentuk edukasi terhadap Wajib Pajak. Akan tetapi, masih ada Wajib Pajak yang belum memahami tentang mekanisme kewajiban perpajakan yang sudah menggunakan sistem teknologi digital yang menjadi tugas utama KPP Madya Makassar dalam mengevaluasi kekurangan tersebut.

Kata Kunci: Pemerintahan, *E-Government*, Digitalisasi, Pelayanan Pajak, *Society 5.0*

ABSTRACT

ANDI RIZKA AULIAH, Student Identification Number E051191026, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. The thesis entitled "**Government Analysis in the Implementation of E-Government Through Digitalization of Tax Services Towards Society 5.0 at the Makassar City Middle Tax Service Office**", under the guidance of Mrs. Dr. Indar Arifin, M.Si as the Main Advisor and Mr. Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Sc. as Companion Advisor.

The Indonesian government continues to innovate in realizing excellent service for the community. One of them is by implementing an Electronic Government (E-Government) system that utilizes technology to create efficient, effective and transparent services. One of the public service sectors that is actively adopting technology is the taxation sector. The Directorate General of Taxes (DGT) has launched online tax services, namely DGT online and other online tax applications that aim to make it easier for taxpayers. Digitization of tax services continues to develop in the framework of Society 5.0 which is expected to produce a smart society. The purpose of this study is to find out all forms of the application of digitalization of tax services at the Makassar City Middle Tax Service Office starting from the system, mechanisms and procedures, timeframe for completion, facilities and infrastructure as well as human resources therein. In addition, to find out the form of socialization from the Makassar Middle Tax Service Office in order to provide understanding to taxpayers about the online-based tax service mechanism. The method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data collection techniques by means of interviews, observation, and documentation. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the Makassar City Middle Tax Service Office has implemented almost complete digitization of tax services and has attempted various forms of education for taxpayers. However, there are still taxpayers who do not understand the mechanism of tax obligations that already use the digital technology system which is the main task of KPP Madya Makassar in evaluating these shortcomings.

Keywords: Government, E-Government, Digitalization, Tax Services, Society 5.0

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mampu mengayomi masyarakat. Salah satu fungsi pemerintah adalah fungsi pelayanan yakni memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat di segala sektor. Esensi pemerintahan yang baik dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik pula. Hal ini sesuai dengan ruh kebijakan dari desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing – masing demi peningkatan pelayanan publik.

Aturan mengenai pelayanan publik telah tertuang dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan

elayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut dapat dilihat pada realita di lapangan menunjukkan pelayanan publik masih banyak mengalami hambatan terutama dalam kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih tergolong rendah. Secara garis besar bahwa pelayanan publik dianggap masih jauh dari prinsip - prinsip pemerintahan yang ideal.

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan seperti kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, dan kurang mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, Dilihat dari sisi sumber daya manusianya kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Pola kerja yang digunakan oleh sebagian besar aparatur masih dipengaruhi oleh model birokrasi klasik, yakni cara kerja yang terstruktur atau hierarkis, legalistik formal, dan sistem tertutup

Berdasarkan berbagai kelemahan pelayanan publik yang ada, maka pemerintah perlu untuk merumuskan, memformulasikan sebuah tatanan pemerintah yang baik menuju Indonesia yang sering kita harapkan seperti *good governance*, *open government*, dan *dynamic governance*. Apalagi tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang lebih berbasis pada *good governance*. Sehingga pemerintah kini sedang mengimplementasikan sistem *Electronic Government* di seluruh wilayah Indonesia. Didukung dengan diterbitkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjadi bukti bahwa Pemerintah serius dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

E-government adalah langkah pemerintah untuk bisa adaptif dengan perubahan. *E-government* merupakan sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Prinsip dari *e-government* ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan online atau

digitalisasi pelayanan demi mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan transparan.

Setelah berupaya untuk dapat memaksimalkan penerapan *E-Government*, pemerintah kembali ditantang untuk mampu bersaing dan melakukan inovasi di era menuju *Society 5.0* dimana pada era ini merupakan penyempurnaan dari revolusi industri 4.0. Kalau revolusi industri 4.0 menggaungkan kecerdasan buatan maka di era *Society 5.0* adalah bagaimana manusia mampu memanfaatkan teknologi tersebut guna menuju kehidupan yang lebih baik di masa mendatang.

Salah satu sektor pelayanan publik yang giat mengadopsi teknologi adalah sektor perpajakan. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama - sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Diharapkan dengan adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah, penerimaan negara semakin naik dan mampu

memajukan perekonomian. Tanpa adanya pajak, sebagian besar kegiatan negara menjadi sulit untuk dilaksanakan, maka dengan begitu pemerintah telah melakukan berbagai macam upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu pilar utama dari reformasi pajak 2021-2024 adalah penggunaan teknologi informasi (TI) yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan. Selain itu, digitalisasi pajak juga merupakan salah satu bentuk inisiatif bagi pemerintah untuk meningkatkan tax ratio.

Perubahan sistem ini bukan sekedar perubahan teknologi informasi, melainkan turut serta mendesain ulang untuk dapat mempersingkat proses administrasi perpajakan dan memotong fase yang memerlukan waktu panjang. Seperti yang kita ketahui bahwa konsep pada era *Society 5.0* menekankan inovasi yang dilakukan bukan hanya mengenal inovasi teknologi melainkan apa kebutuhan dari masyarakat. Digitalisasi sistem administrasi dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengembangkan dan membenahi sistem pelayanan yang ada saat ini serta menciptakan sistem pelayanan pajak yang tepat, efektif dan efisien bagi Wajib Pajak.

Hal ini berkaitan dengan adanya pergeseran fokus dari "*old government*" menuju "*new governance*" di era transisi demokratisasi pada praktiknya akan menghadapi permasalahan yang sangat kompleks. Inti dari reformasi adalah bagaimana mengelola suatu

proses perubahan. Satu tahap penting dalam proses perubahan adalah *recognition stage*, yaitu tahap mengenali dan menyadari bahwa perubahan memang betul-betul diperlukan. Mengetahui bahwa perubahan diperlukan tidak berarti bahwa agen perubahan akan dengan serta merta mampu menginisiasi dan sukses mengimplementasikan perubahan.

Kota Makassar sebagai ibukota dari Provinsi Sulawesi Selatan dengan tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat mengakibatkan Kota Makassar menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi sehingga membuat pemerintah melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk mengintegrasikan beragam pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja inisiatif dari pemerintah menjadi sebuah keharusan untuk mengambil langkah-langkah strategis dalam mengintegrasikan informasi teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar Makassar. Salah satunya dengan menciptakan digitalisasi pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

Namun pada kenyataannya proses untuk melakukan perubahan guna mencapai efisiensi kewajiban pajak melalui teknologi digital ini tidak semudah yang kita bayangkan, misalnya kesulitan yang dialami Wajib Pajak untuk *entry data* dokumen perpajakannya karena belum sepenuhnya memahami mengenai

mekanisme penggunaan sistem teknologi digital dalam perpajakan itu sendiri.

Tidak kalah pentingnya, pemerintah harus banyak mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya teknologi dan internet karena pada konsep *Society 5.0* kita banyak memanfaatkan teknologi baru seperti IoT, robotika, AI, dan data besar yang semuanya dapat memengaruhi jalannya masyarakat dan terus mengalami kemajuan demi mewujudkan masyarakat cerdas atau *Society 5.0*.

Berlandaskan dari uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Pemerintahan Dalam Penerapan *E-Government* Melalui Digitalisasi Pelayanan Pajak Menuju *Society 5.0* di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan peneliti, terjadi beberapa kendala seputar penerapan *E-Government* terkhusus pada digitalisasi pelayanan pajak yaitu kesulitan yang dialami oleh para Wajib Pajak disebabkan belum memahami tentang mekanisme kewajiban perpajakan yang sudah menggunakan sistem teknologi digital dalam rangka menuju era *Society 5.0* serta perlunya para Wajib Pajak beradaptasi pada kebijakan perpajakan terbaru. Adapun rumusan

masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana bentuk penerapan yang dilakukan oleh pemerintah melalui digitalisasi pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar dalam rangka menuju *Society 5.0*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bentuk penerapan yang dilakukan oleh pemerintah melalui digitalisasi pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar dalam rangka menuju *Society 5.0*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan terutama kajian mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital khususnya pelayanan pajak.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak berbasis elektronik khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Makassar.

c. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan juga bisa dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemerintahan dan Penerapan E-Government

2.1.1 Pemerintahan

C.F Strong (1966) menyatakan bahwa pemerintahan adalah organisasi tertinggi. Pemerintahan dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih besar daripada suatu badan atau kementerian - kementerian, suatu arti yang biasa kita pakai dalam pembicaraan pada dewasa ini. Pemerintahan dalam arti luas, diberi tanggung jawab pemeliharaan perdamaian dan keamanan negara, di dalam maupun di luar. Pemerintahan harus memiliki, pertama, kekuasaan militer atau pengawasan atas angkatan bersenjata; kedua, kekuasaan legislatif atau sarana pembuatan hukum; ketiga, kekuasaan keuangan yaitu kesanggupan memungut uang yang cukup untuk membayar biaya untuk mempertahankan negara dan menegakan hukum yang dibuatnya atas nama negara. Singkatnya, pemerintahan mempunyai kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, kekuasaan kehakiman, yang boleh kita sebut tiga cabang pemerintahan.

Menurut Rendy Adiwilaga (2018:4) pemerintahan dalam arti luas adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan

kepentingan negara sendiri; jadi tidak diartikan sebagai pemerintahan yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas - tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif, sehingga sistem pemerintahan adalah pembagian kekuasaan serta hubungan antara lembaga – lembaga negara yang menjalankan kekuasaan – kekuasaan negara itu, dalam rangka kepentingan rakyat. Beda halnya dengan pemerintah dalam arti sempit. Dalam arti sempit, pemerintah hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan di tataran eksekutif.

Menurut Kansil (2003) pemerintah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sistem yang menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik suatu negara dan bagian - bagiannya. Pemerintah dan pemerintahan sangat erat kaitannya. Secara ilmiah dapat dibedakan antara pengertian pemerintah dan pemerintahan. Pemerintah merupakan organisasi atau alat organisasi yang menjalankan tugas dan fungsinya.

Menurut Talizidhuhu Ndraha (2003:6) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan kewajiban memperoleh pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap

anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.

Samuel Edward Finer (Finer, 1974 dalam Nyoman, 2010:18) mengklasifikasikan pemerintah ke dalam 4 (empat) pengertian, yakni:

1. Pemerintah mengacu pada proses pemerintahan, yakni pelaksanaan kekuasaan oleh yang berwenang.
2. Istilah ini juga bisa dipakai untuk menyebut keberadaan proses itu sendiri kepada kondisi adanya tata aturan.
3. Pemerintah sering berarti orang-orang yang mengisi kedudukan otoritas dalam masyarakat atau lembaga, artinya kantor atau jabatan-jabatan dalam pemerintahan.
4. Istilah ini juga bisa mengacu pada bentuk, metode, sistem pemerintah dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan dinas pemerintah dan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Ryaas Rasyid dalam Muhadam Labolo (2010:32) membagi fungsi pemerintahan menjadi empat bagian, yaitu

pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*).

1. Pelayanan (*service*) adalah pemerintah merencanakan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat (*public service*)
2. Pembangunan (*development*) adalah pemerintah memiliki fungsi perencanaan beserta implementasi program pembangunan. Hal ini dimaksud agar tercipta suatu kondisi masyarakat yang sejahtera.
3. Pemberdayaan (*empowerment*) adalah pemerintah merencanakan dan melaksanakan kegiatan dalam upaya pemberdayaan masyarakat. Hal ini dimaksud agar tercipta suatu kondisi masyarakat yang mandiri.
4. Pengaturan (*regulation*) adalah pemerintah melakukan perumusan dan implementasi kebijakan, misalnya peraturan perundang-undangan, agar tercipta keteraturan dalam masyarakat.

Taliziduhu Ndraha (2003:44) menjelaskan maknanya fungsi - fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu dapat menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri. Jika pemerintah dapat menjalankan fungsi - fungsinya dengan baik, maka dengan sendirinya diasumsikan pelayanan dapat membuahkan keadilan, pemberdayaan

melahirkan kemandirian dan pembangunan yang menciptakan kemakmuran. Terkait dengan pelayanan, Ndraha lebih menitikberatkan pada aspek pelayanan sebagai fungsi pokok yang mesti dilakukan oleh pemerintah. Pelayanan itu dikelompokkan menjadi layanan sipil dan jasa publik. Layanan sipil bersifat pelayanan yang mesti dilakukan terhadap orang-perorangan, pribadi atau privat, sedangkan jasa publik bersifat kolektif sehingga mengandung nilai istimewa. Fungsi ini kemudian melahirkan definisi penting tentang pemerintahan sebagai suatu ilmu, dimana ilmu pemerintahan mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan sehingga diterima pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

2.1.2 Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), pengertian penerapan adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Cahyoononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”.

Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasang”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Nugroho (2003:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Menurut Wahab (2008:45) “penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya”. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

- a. Adanya program yang dilaksanakan

- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi ataupun dari perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

2.1.3 Electronic Government (E-Gov)

Sosiawan (2008:101) menyatakan secara umum, e-gov didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (juga disebut e-gov, *digital government*, *online government* atau *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Indrayani (2016:15) menjelaskan bahwa tujuan utama dari *e-government* adalah menempatkan pemerintah dalam posisi

yang paling efisien dan sebagai bentuk dengan kenyamanan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat. Hal ini bisa diperoleh dengan mengaktifkan hasil yang lebih baik pada kebijakan, layanan berkualitas tinggi, keterlibatan publik yang lebih besar dalam pengambilan keputusan pemerintah, dan dengan meningkatkan output kunci lainnya yang mungkin diidentifikasi. Visi *e-government* adalah untuk membentuk kerangka Teknologi Informasi (TI) menjadi faktor kunci dalam keberhasilan transisi ke pemerintah yang jelas, transparan, dan efisien.

Pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government* disebutkan pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Indrajit (2006:27-29) menjelaskan bahwa dalam konsep *e-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu: G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E.

1. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan

pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya: Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari - harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk

memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh aplikasinya: para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

3. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entity - entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Contoh aplikasinya: aplikasi yang menghubungkan kantor - kantor

pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain dimana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya.

4. *Government to Employees*

Pada akhirnya, aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contoh aplikasinya: sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Dengan menyadari adanya bermacam - macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-Government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik

2.2.1 Digitalisasi

Menurut Lasa Hs (2005) digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak/printed document menjadi dokumen elektronik. Sedangkan menurut Wikipedia (2020) digitalisasi adalah proses mengubah informasi menjadi format digital (misalnya komputer-dapat dibaca), dimana informasi disusun menjadi bit.

Menurut Brennen & Kreiss (2016) digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk dan mempengaruhi dunia kontemporer.

Menurut Sukmana (2005) digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi fotokopi, dan untuk membuat koleksi perpustakaan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung.

Wuryantai (2013) menyebutkan digitalisasi telah mengubah dan melakukan transfigurasi teknologi media dan komunikasi. Jaringan telepon otomatis yang sebelumnya dioperasikan secara manual sekarang bisa dioperasikan oleh perangkat jaring-intelek komputer dengan perangkat lunak yang mampu mengkonfigurasi jaringan cerdas (*intelligent network*) dengan fitur - fitur kompleks digital. Digitalisasi informasi dalam masyarakat melibatkan proses spasialisasi, yaitu proses pemampatan Batasan ruang dan waktu dalam kehidupan sosial. Selain bidang teknis, spasialisasi juga mempunyai makna bahwa digitalisasi informasi memberikan perpanjangan institusi media dalam bentuk korporasi yang semakin besar dan efektif.

Inteknova (2021) menjelaskan bahwa tidak dapat dipungkiri dalam perkembangan digitalisasi di Indonesia berlangsung begitu pesat seolah-olah tidak pernah berhenti. Para developer atau pengembang selalu berusaha melakukan inovasi untuk menciptakan sebuah terobosan baru yang berbasis informasi dengan tujuan agar para pengguna bisa semakin terbantu di dalam kegiatan sehari-hari. Setiap sektor sekarang ini sudah tidak bisa lepas dari yang namanya digitalisasi. Digitalisasi juga tidak bisa lepas dari internet karena memang internet merupakan jantung atau organ

penting dalam semua sektor digitalisasi. Berdasarkan keterangan yang dijelaskan oleh Kemkominfo bahwa para pengguna internet yang berasal dari Indonesia kurang lebih mencapai 82 juta. Dengan pencapaian tersebut, maka Indonesia menduduki peringkat kedelapan sebagai negara yang memiliki jumlah pengguna internet terbanyak.

Nurseha, F (2022) menjelaskan bahwa beberapa instansi pemerintahan telah melakukan digitalisasi guna menunjang dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan pelayanan publik. Akan tetapi masih ditemui digitalisasi pemerintahan yang hanya sebatas website pemerintah yang tidak memiliki sistem terintegrasi dan nampak sebatas formalitas saja. Masih banyak permasalahan yang belum ditanggulangi pemerintah dalam pelaksanaan digitalisasi pemerintahan, diantaranya:

1. Infrastruktur jaringan internet yang belum merata ke semua wilayah di Indonesia. Kesenjangan infrastruktur jaringan internet antar wilayah di Indonesia masih terasa. Menurut World Bank, 49 persen penduduk dewasa di Indonesia belum memiliki akses ke internet. Guna menciptakan pemerintahan digital (*e-Governance*) yang ideal, tentunya membutuhkan infrastruktur internet yang

baik agar lebih banyak masyarakat yang merasakan manfaatnya.

2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan publik secara digital. Hal ini terjadi terutama pada penduduk yang sudah berumur lanjut ataupun penduduk yang kesehariannya tidak menggunakan smartphone. Beberapa kali ditemui masyarakat yang tetap datang ke instansi terkait dan tidak tahu jika pelayanan sudah dilakukan secara online.
3. Keamanan data di Indonesia masih cukup rentan untuk terjadinya kebocoran. Beberapa waktu yang lalu telah terjadi beberapa kasus kebocoran data yang mengakibatkan data Sebagian penduduk Indonesia bocor. Kebocoran data ini tentunya sangat berbahaya dan merugikan masyarakat karena bisa saja data tersebut disalahgunakan.

Melihat bahwa masih banyaknya pekerjaan rumah yang harus dikerjakan oleh pemerintah dalam pelaksanaan digitalisasi pemerintahan menunjukkan bahwa pemerintah masih belum memiliki persiapan dan kesiapan yang matang. Pemerintah harus cepat berbenah agar digitalisasi pemerintahan dapat cepat terealisasi, bukan hanya

menjangkau wilayah tertentu tetapi seluruh wilayah Indonesia.

2.2.2 Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Rahmadana, dkk (2020) salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 asas Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memuat komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur
- b. Jangka waktu penyelesaian

- c. Sarana dan prasarana
- d. Kompetensi pelaksana (sumber daya manusia)

Dwiyanto (2021:20-24) Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan lembaga – lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.
2. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

Dengan memperhatikan berbagai hal diatas tentu pejabat publik memiliki kepentingan untuk melakukan pembaharuan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Nasib mereka, apakah dapat mempertahankan jabatannya atau tidak, sedikit banyak dipengaruhi oleh penilaian warga terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka selenggarakan. Ketidakpuasan warga terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah rezim pemerintahan.

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warga negara. Dari konstitusi 165 negara yang ada di dunia ditemukan bahwa 116 mengatur hak warga negara untuk memperoleh pendidikan, 73 diantaranya mengatur hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan, 95 konstitusi mengatur hak warga negara untuk memperoleh pendidikan gratis dan 29 konstitusi yang mengatur hak warga negara untuk pelayanan kesehatan gratis, World Bank Report (2004:34).

Sedangkan dalam Konstitusi Indonesia atau Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945 Hasil Amandemen Kedua, ditentukan antara lain:

Tabel 2.1

Jenis Pelayanan Publik Wajib diberikan kepada Warga Negara (2022)

No.	Pasal	Jenis Pelayanan	Bidang
1.	27	Kedudukan hukum	Hukum
2.	27	Pekerjaan dan penghidupan yang layak	Lapangan kerja
3.	28	Kebebasan berserikat	Politik
4.	28A	Keamanan	Keamanan
5.	28B	Pernikahan	Agama
6.	28B	Perlindungan anak	Sosial
7.	28C	Pendidikan	Pendidikan
8.	28D	Pelayanan hukum	Hukum
9.	28D	Perlindungan kerja	Pekerjaan
10.	28D	Kewarganegaraan	Administrasi
11.	28E	Hak untuk memilih tempat tinggal	Perumahan
12.	28F	Pelayanan informasi	Komunikasi
13.	28G	Keamanan	Keamanan
14.	28H	Permukiman	Perumahan

15.	28H	Perlindungan resiko	Asuransi jiwa
16.	28I	Perlindungan hukum	Perlindungan hak
17.	29	Kehidupan beragama	Agama
18.	30	Keamanan	Keamanan
19.	31	Pendidikan	Pendidikan
20.	32	Kebudayaan	Kebudayaan
21.	33	Perekonomian	Ekonomi
22.	34	Fakir miskin, anak - anak	Sosial dan kesehatan

Sumber: Undang-Undang Dasar (UUD) Tahun 1945

Hasil Amandemen UUD 1945 ini secara mendasar melakukan perubahan besar terhadap kewajiban negara didalam memberikan pelayanan publik kepada warga negara yang mencakup bidang yang sangat luas, mulai dari bidang keamanan sampai dengan bidang sosial dan budaya. Kewajiban negara ini akan membawa konsekuensi politik yang besar kepada rezim politik yang sedang memerintah, Dwiyanto (2021).

Rahmadana, dkk (2020) menjelaskan masalah utama yang terjadi dalam pelayanan publik pada prinsipnya adalah terkait dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan yang baik sangat tergantung pada berbagai

aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksanaan pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

- e. Terlalu birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, hal ini menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, kelemahan utamanya adalah seputar profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Rahmadana, dkk (2020)

Dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam

rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Rahmadana, dkk (2020)

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan *good governance* seyogyanya dilakukan bersama - sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Rahmadana, dkk (2020)

2.3 Pajak

Menurut Undang - Undang Nomor 28 tahun 2007 Pasal 1 Nomor 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara

langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Untuk pemungutan pajak, institusi pemungut pajak hendaknya memerhatikan berbagai faktor yang selanjutnya dikenal sebagai asas pemungutan pajak. Menurut Adam Smith (2000) asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

1. Asas *Equality*, pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.
2. Asas *Certainty*, semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang - Undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.
3. Asas *Convenience of Payment*, pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.
4. Asas *Efficiency*, biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak

Menurut Mardiasmo (2019:4) bahwa ada beberapa fungsi pajak, yakni sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetir*), pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:
 - a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
 - b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
3. Fungsi Stabilitas, dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakannya yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
4. Fungsi Retribusi Pendapatan, pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Pemerintah sudah seharusnya melakukan terobosan – terobosan seiring dengan perkembangan zaman dan kecenderungan gaya hidup masyarakat. Salah satu inovasi yang dilakukan di bidang pajak adalah digitalisasi pelayanan pajak dalam bentuk perpajakan online. Kemudahan penggunaan dirasakan memiliki efek mediasi yang signifikan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online, dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan signifikan positif dengan sistem pajak online. Mustapha & Obid (2015).

Sesuai dengan isi Surat Edaran Dirjen Pajak, SE - 42/PJ/2017 layanan elektronik Direktorat Jenderal Pajak (DJP Online) terus dikembangkan dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Salah satu fasilitas yang diberikan melalui DJP online adalah e-Filing pajak. Layanan yang satu ini sebenarnya merupakan suatu aplikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan SPT tahunan. Tentu saja penyampaian SPT tahunan ini dilakukan secara online.

2.3.1 Pelaporan SPT Tahunan

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017, Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau

bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.3.2 Permohonan Lupa EFIN

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017, Electronic Filing Identification Number (EFIN) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan Transaksi Elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak. Pajak online dinilai lebih aman, disebabkan oleh adanya *Electronic Filing Identification Number* (EFIN). EFIN ini menjamin layanan dan transaksi pajak yang dilakukan melalui website online Pajak ataupun ATM akan terenkripsi secara aman dan rahasia.

2.3.3 Serifikat Elektronik

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017, Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2.4 Society 5.0

Jepang merilis *Society 5.0* pada tanggal 21 Januari 2019. Hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi Revolusi 4.0. yang akan

mendegradasi peran manusia. Untuk itulah konsep *Society 5.0* sebagai jawabannya, yaitu sebuah konsep yang berpusat pada manusia dengan menggunakan basis teknologi. Konsep ini menyebabkan manusia tidak kehilangan perannya dalam era digital. Manusia sebagai masyarakat, hidup sebagai pusat peradaban. Perlu adanya regulasi untuk melindungi pekerja dari ancaman kehilangan pekerjaan. Farid Ahmadi (2020:20)

Sebab, Revolusi Industri 4.0 adalah keniscayaan yang tidak bisa dihentikan. Akan tetapi pemerintah harus melakukan langkah-langkah untuk menghindari dampak terburuk bagi kaum buruh, apalagi ditengah bonus demografi yang dihadapi oleh Indonesia di tahun 2035. Untuk itulah *Society 5.0* adalah jawaban atas masalah yang timbul di era Revolusi Industri 4.0, dimana manusia sebagai pusat peradaban yang berbasis teknologi. Jangan sampai terbalik manusia menjadi korban teknologi yang tumbuh berkembang. Farid Ahmadi (2020:20)

Menurut Mayumi (2018) *Society 5.0* adalah suatu konsep masyarakat yang berpusat pada manusia (*human-centered*) dan berbasis teknologi (*technology based*) yang dikembangkan oleh Jepang. Konsep ini lahir sebagai pengembangan dari revolusi industri 4.0 yang dinilai berpotensi mendegradasi peran manusia.

Untuk tujuan mewujudkan *Society 5.0* ini, menurut Keidanren Japan Business Federation (2016:14) diperlukan sejumlah unsur mekanisme dalam pemerintahan masing-masing negara yaitu:

- a. Perumusan strategi nasional dan integrasi sistem komunikasi pemerintah.
- b. Pengembangan undang-undang menuju penerapan teknologi terbaru.
- c. Pembentukan landasan pengetahuan.
- d. Keterlibatan dinamis semua warga negara dalam ekonomi baru dan masyarakat.
- e. Integrasi teknologi dan masyarakat sangat penting.

2.4.1 Konsep Society 5.0

Suherman (2020:6) menyatakan bahwa secara konsep, Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* tidak memiliki perbedaan yang jauh. Konsep *Society 5.0* lebih memfokuskan konteks terhadap manusia. Jika Revolusi industri 4.0 menggunakan AI, dan kecerdasan buatan yang merupakan komponen utama dalam membuat perubahan di masa depan. Sedangkan *Society 5.0* juga menggunakan teknologi terkini tetapi mengandalkan manusia sebagai pemain utamanya.

Konsep *Society 5.0* merupakan penyempurnaan dari konsep-konsep sebelumnya. Jika kita lihat mulai dari *Society 1.0*, manusia berada dalam era berburu dan mengenal

tulisan, di *Society 2.0* dimana manusia masuk pada era pertanian yang mulai mengenal bercocok tanam. Lalu *Society 3.0* adalah era industri dimana manusia mulai menggunakan mesin untuk menunjang aktivitas sehari-hari, setelah itu hadirlah *Society 4.0*, yaitu manusia menggunakan komputer dan internet sebagai bagian dari hidupnya. *Society 4.0* banyak membantu kebutuhan manusia dengan mengakses dan membagikan informasi melalui internet. Dan *Society 5.0* adalah era dimana semua teknologi menjadi bagian dari manusia itu sendiri. Internet bukan hanya sekedar untuk berbagi informasi melainkan untuk menjalani kehidupan. Suherman (2020:5).

2.5 Kebijakan tentang Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pajak

2.5.1 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut

mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik
- d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja
- f. Peran serta masyarakat
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan
- h. Sanksi

2.5.2 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Perpres 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ditandatangani Presiden Joko Widodo pada tanggal 2 Oktober 2018 dan diundangkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182 oleh Menkumham Yasonna H. Laoly pada tanggal 5 Oktober 2018 di Jakarta.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini membahas tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional sebagai salah satu misi pembangunan nasional sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025 adalah mewujudkan bangsa yang berdaya saing. Misi ini dapat dilakukan melalui pembangunan aparatur negara yang mencakup kelembagaan, ketatalaksanaan, pelayanan publik, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur.

Tujuan dari pembangunan aparatur negara adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, dan

peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Kesiapan aparatur negara diperlukan untuk mengantisipasi proses globalisasi dan demokratisasi agar pemerintah melakukan perubahan mendasar pada sistem dan mekanisme pemerintahan, penyusunan kebijakan dan program pembangunan yang membuka ruang partisipasi masyarakat, dan pelayanan publik yang memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan kinerja tinggi.

Pertimbangan terbitnya Perpres 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini adalah:

- a. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- b. Untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

2.5.3 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 32 /PJ/2017 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online

Salah satu tujuan dari diterapkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 32 /PJ/2017 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online adalah untuk menjabarkan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan secara elektronik oleh Wajib Pajak. Demi kemudahan dan kenyamanan, masyarakat dapat melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik.

2.6 Kerangka Konsep

