

## DAFTAR PUSTAKA

- CF. Strong, 1966, *Modern Political Constitution*, Lidgwick dan Jackson, Limited, London
- C.S.T Kansil, S. C. (2003). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dr. Suherman, S. M. (2020). *INDUSTRY 4.0 vs SOCIETY 5.0*. CV. Pena Persada.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Farid Ahmadi, H. I. (2020). *Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0*. Semarang: CV. Pilar Nusantara.
- Indrajit, R. E. (2006). *E-Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Indrayani, E. (2016). *E-government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*.
- Inteknova, D. S. (2021, November 4). Perkembangan Digitalisasi di Indonesia dan Dunia. *Data Sains Inteknova*.
- J.S. Badudu, S. M. (2010). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Japan Business Federation, K. (2016). Toward realization of the new economy and society (Reform of the economy and society by the deepening of "Society 5.0"). *Keidanren Policy & Action*, 14.
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Ludiana, F. (2021, September 29). Upaya Transformasi Pelayanan Menuju Society 5.0. *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*.

- Lukman, A. (2007). *Kamus Istilah Sastra*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mardiasmo, P. D. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta.
- Mayumi. (2018). *Society 5.0: Aiming for a New Human-centered Society*.
- Muhammad Fitri Rahmadana, d. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2- 9.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology I (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, J. T. (2018, April). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *JURNAL KOMUNIKASI DAN KAJIAN MEDIA, Volume 2*.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Kompotindo.
- Nurseha, F. (2022, Juni 6). Digitalisasi Pemerintahan, Apakah Sudah Siap? *Kompasiana*.
- Nyoman, S. I. (2010). *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Petring, A. (2018). *Negara Kesejahteraan dan Sosial Demokrasi*. Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Prof. Dr. H. Inu Kencana Syafii, M. (2017). *Ilmu Pemerintahan*. (Suryani, Ed.) Jakarta: Bumi Aksara.
- Rendy Adiwilaga, Y. A. (2018). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Deepublish.

- Ryaas Rasyid dalam Muhadam Labolo, *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. (Jakarta: Rajawali Pers.2010) hlm. 32
- Smith, A. (2000). *The Wealth of Nations*. Random House Publishing Group.
- Sosiawan, E. A. (2008). TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008)*.
- Sukmana, E. (2005). *Digitalisasi Pustaka*. Bandung.
- Sumarto, H. S. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Yayasan Obor Indonesia.
- Wahab, A. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyudi, A. S. (1996). *Manajemen strategik : pengantar proses berpikir strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wijayanti, I. (2020, November 4). Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik.
- Wuryantai, A. E. (2013, Desember). Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital dan Masyarakat Informasi. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 1(2).

## **Undang – Undang dan Peraturan**

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2017

Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005 - 2025

**Website resmi:**

<https://makassarkota.go.id/>

<https://peraturan.bpk.go.id/>

<https://pajak.go.id/>

<https://www.ombudsman.go.id/>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG  
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
  - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
  - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
  - e. bahwa . . .



**SALINAN**

PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 95 TAHUN 2018  
TENTANG  
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- b. bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN PRESIDEN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

BAB I . . .

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR PER- 32 /PJ/2017

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR PER-41/PJ/2015 TENTANG PENGAMANAN TRANSAKSI ELEKTRONIK  
LAYANAN PAJAK *ONLINE*

DIREKTUR JENDERAL PAJAK,

- Menimbang :
- a. bahwa ketentuan mengenai Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online telah diatur dalam PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online;
  - b. bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum bagi Wajib Pajak pengguna Layanan Pajak Online dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*;

Mengingat : Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR PER-41/PJ/2015 TENTANG TENTANG PENGAMANAN TRANSAKSI ELEKTRONIK LAYANAN PAJAK *ONLINE*.

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PENYULUHAN DAN KEHUMASAN**  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
TAHUN 2021

INDEKS KEPUASAN PELAYANAN



GRAFIK INDEKS KEPUASAN PELAYANAN



INDEKS EFEKTIVITAS PENYULUHAN **85,63%**

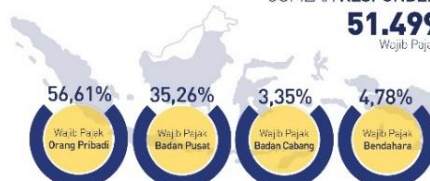


INDEKS EFEKTIVITAS KEHUMASAN **83,82%**



JUMLAH RESPONDEN

**51.499**  
Wajib Pajak



Tujuan Survei Kepuasan Pelayanan dan Efektivitas Penyuluhan dan Kehumasan adalah mengukur **Indikator Kinerja Utama** dan memberikan **rekomendasi untuk penyusunan kebijakan** di DJP terutama yang terkait dengan Pelayanan, Penyuluhan dan Kehumasan.

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)



**djp**

**SURVEI 3C**  
Click, Call, Counter

TUJUAN DAN METODE

- Tujuan**  
Mengevaluasi program 3C dari sisi Wajib Pajak
- Metode**  
Tahapan survei ini meliputi pengiriman kuesioner melalui email blast (Desember 2021 – Januari 2022), dan pengumpulan data/pengisian kuesioner secara online (Januari 2022).

RESPONDEN

Total Responden 2.040 Orang



PENGHEMATAN BIAYA YANG DIRASAKAN  
(Selama Tahun 2021)



PREFERENSI LAYANAN DJP



- A Website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (DJP Online)
- B Telepon (Kring Pajak 1500200)
- C Mobile App (M-Pajak)
- D Live Chat di situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (chatpajak)
- E Datang Langsung ke Kantor DJP

JUMLAH RESPONDEN YANG PUAS/PUAS SEKALI



[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)



