

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI
PDS-PAJAK DAERAH SIDOARJO
(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten
Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



OLEH :
SHEILA NANDA APRILIA
1111800101

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI
PDS-PAJAK DAERAH SIDOARJO
(Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten
Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Strata-1 Program Studi Administrasi Publik**



OLEH :

SHEILA NANDA APRILIA

1111800101

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sheila Nanda Aprilia

NPM : 1111800101

Judul : IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI

**PDS_PAJAK DAERAH SIDOARJO (Studi Kasus di Badan Pelayanan
Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)**

Surabaya, 21 Juni 2022

Mengetahui,

Dekan

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh,

Dosen pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP.20120.87.0103

Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si

NPP.20110.92.0239

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 21 Juni 2022

Dewan Penguji:

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si

Ketua

2. Dr. Radjikan, M.Si

Anggota I

3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

Anggota II

Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

Dr. Dra. Avun Maduwinarti, MP

NPP 20120.87.0103

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sheila Nanda Aprilia

NBI : 1111800101

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI PDS-PAJAK DAERAH SIDOARJO (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)

Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 21 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan



(Sheila Nanda Aprilia)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang ber
tanda tangan dibawah ini :

Nama : Sheila Nanda Aprilia
NBI : 1111800101
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free
Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI PDS-PAJAK
DAERAH SIDOARJO (Studi Kasus di Badan Pelayanan Pajak Daerah
Kabupaten Sidoarjo)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-
Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah
dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya
ilmiah saya selamat tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 21 Juli 2022

Yang Menyatakan,


90AJ995-2610
(Sheila Nanda Aprilia)

ABSTRACT

The implementation of E-Government can improve the quality of public services through the use of information and communication technology in the governance process that is transparent and able to respond effectively to changing demands. The implementation of E-Government is also to improve communication between the government and the community. The Sidoarjo Regency Tax Service Agency also takes advantage of technological developments by issuing the Sidoarjo Regional Tax-PDS Application.

The Sidoarjo Regional Tax Application System has been implemented at BPPD to improve services in tax activities. The success of implementation can be seen from the positive response given by taxpayers, many taxpayers use it and find it helpful in carrying out tax activities. Although there are still obstacles faced in implementing the Sidoarjo Regional Tax Application, such as not everyone is technology literate. These obstacles are not a serious problem, because the BPPD of Sidoarjo Regency is always conducting socialization either directly or indirectly.

The theory used is the theory of policy implementation proposed by Merilee S. Grindle. Based on this theory, to achieve success in policy implementation, it can be seen from two major variables, namely Policy Content and Policy Environment, in which there are several indicators. The method used is descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques are through field studies consisting of observations, interviews, and documentation.

The results showed that the implementation of the Sidoarjo Regional Tax Application Policy was going well, this was clarified by the fact that the implementation was right on target, the socialization that was carried out went well seen from many taxpayers who already knew and used the Sidoarjo Regional Tax Application in carrying out tax activities.

Keywords: *E-Government, Policy Implementation, PDS Application.*

ABSTRAK

Implementasi E-Government dapat meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Implementasi E-Government juga untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Badan Pelayanan Pajak Kabupaten Sidoarjo juga memanfaatkan perkembangan teknologi dengan mengeluarkan Aplikasi PDS-Pajak Daerah Sidoarjo.

Sistem Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo telah diimplementasi di BPPD untuk meningkatkan pelayanan dalam kegiatan perpajakan. Keberhasilan implementasi bisa dilihat dari respon positif yang diberikan Wajib Pajak, banyak Wajib Pajak yang menggunakannya dan merasa terbantu dalam melakukan aktivitas perpajakan. Meski masih terdapat hambatan yang dihadapi dalam penerapan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo, seperti tidak semua orang melek teknologi. Hambatan tersebut tidak menjadi permasalahan serius, karena BPPD Kabupaten Sidoarjo setiap saat melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle. Berdasarkan teori tersebut untuk mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan dilihat dari dua variabel besar yaitu Isi Kebijakan dan Lingkungan Kebijakan yang di dalamnya terdapat beberapa indikator. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu melalui studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo berjalan baik, hal ini diperjelas dengan penerapannya sudah tepat sasaran, sosialisasi yang dilakukan berjalan dengan baik dilihat dari banyak Wajib Pajak yang telah mengetahui dan menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo dalam melakukan aktivitas perpajakan.

Kata kunci : *E-Government, Implementasi Kebijakan, Aplikasi PDS.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA APLIKASI PDS-PAJAK DAERAH SIDOARJO (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo)”**. Dalam skripsi ini dibahas mengenai sejauh mana penerapan Aplikasi PDS, apa faktor penghambat dan pendukung dalam proses implementasinya.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka mengajukan syarat kelulusan sebagai Strata Satu (S1) dan sekaligus merupakan tugas guna menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Dr, Dra. Ayun Maaduwintarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Anggraeny Puspaningtyasm S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara
3. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S dan Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Drs. Radjikan, M. Si dan Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji hasil penelitian ini sehingga penulis bisa lebih menyempurnakan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama mengukui studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Orantua tercinta Bapak Moh. Sukir, Ibu Winarti, dan seluruh keluarga atas segala bantuan, dukungan, serta doa restu yang diberikan kepada penulis guna kelancaran skripsi.
7. Sahabat-sahabat penulis, Azifa Juliana, Martha Amelia, M. Arief, Cristhian Viery, Marshalino, Aldi Miladi, Rachma Dewi dan Dinda Retno, terimakasih atas bantuan serta dorongan yang diberikan kepada penulis dan terimakasih atas kenangan yang luar biasa berharga.

8. Seluruh pihak yang telah membantu hingga penelitian ini selesai yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi belum sempurna, hal itu didasari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan siap menerima kritik dan saran yang membangun agar kedepannya dapat lebih baik lagi. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 06 Juni 2021
Penyusun,



(Sheila Nanda Aprilia)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB IPENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 E-Government	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Aplikasi PDS	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Implementasi	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Deskripsi Objek..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo..... **Error! Bookmark not defined.**

Bookmark not defined.

4.1.2 Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo
Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten
Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten
Sidoarjo **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Penyajian Data..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matrik Hasil Penelitian	44
Tabel 4.2 Data Sebelum dan Sesudah Adanya Aplikasi Pajak Daerah Sidoarjo	51

-

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaKonseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisai	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	57
Lampiran 2 Surat izin Penelitian	59
Lampiran 3 Lembar Revisi.....	60
Lampiran 4 Lembar Revisi.....	61
Lampiran 5 Lembar Revisi.....	62
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Wawancara	63
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	64

