



UNIVERSITAS NASIONAL

Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara Digital
(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Setiabudi Satu)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Sita Siti Azimah

NPM : 183112351540348

Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M.Si

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2024



NATIONAL UNIVERSITY

Public Services for Making Taxpayer Identification Number (NPWP) Digitally
(Study at Setiabudi One Tax Service Office)

SKRIPSI

Suggested as a prerequisite for obtaining a Bachelor of Public Administration (S.AP)

Sita Siti Azimah

NPM : 183112351540348

Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M.Si

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
JAKARTA
2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Sita Siti Azimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540348
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Digital (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

(.....)

Penguji I : Dr. (CAN) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

(.....)

Penguji II : Dr. Syaipudin, M.Si

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Sita Siti Azimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540348
Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara Digital (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Maret 2024
Yang membuat pernyataan



Sita Siti Azimah



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sita Siti Azimah
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540348
Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Digital (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu)
Ditujukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 12 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Syaipudin, M.Si


Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

Abstrak

Nama : Sita Siti Azimah

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Setiabudi Satu)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan pada pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) di KPP Setiabudi Satu yang dilihat dari teori dimensi pelayanan publik J.A Fitzdimmons dan M.J. Fitzdimmons yang terdiri dari dimensi bukti fisik, dimensi kepercayaan, dimensi responsivitas, dimensi jaminan kepastian, dan dimensi empati. Metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari satu orang pejabat struktural, dua orang staf KPP Setiabudi Satu, dan 2 orang pengguna layanan pendaftaran NPWP elektronik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan melalui wawancara dengan informan dan data sekunder yang bersumber dari regulasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan atau Direktorat Jenderal Pajak serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menemukan bahwa dalam pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) di KPP Setiabudi Satu sudah berjalan dengan cukup baik. pelayanan tersebut sudah memenuhi kaidah atau ketentuan dari lima dimensi pelayanan publik yang diteorikan oleh J.A Fitzdimmons dan M.J.Fitzdimmons. Namun, penyelenggaraan pelayanan ini juga bukan tanpa kekurangan. Fasilitas untuk kaum difabel seperti *guiding block* dan toilet khusus kaum difabel yang seharusnya ada di KPP Setiabudi Satu belum tersedia. Lalu, masih ada data ganda pada kepemilikan NIK sehingga satu NIK bisa memiliki dua NPWP akibat kesalahan tata kelola di masa lalu.

Kata Kunci: Pelayanan publik, dan nomor pokok wajib pajak

Referensi : 6 buku, 4 jurnal, 6 regulasi, 2 artikel

Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M.Si

Abstract

Name : Sita Siti Azimah

Study Program : *Public Administration*

Thesis Title : *Public Service for Making Taxpayer Identification Digitally (Studi at Setiabudi One Tax Service Office)*

This study aims to determine the Public Service of an electronic-based government system in the service of making a tax identification number (NPWP) at KPP Setiabudi Satu as seen from the theory of public service dimensions J.A Fitzdimmons and M.J. Fitzdimmons which consists of physical evidence dimensions, trust dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy dimensions. The method in this research is descriptive qualitative. The informants in this study consisted of one structural official, two KPP Setiabudi Satu staff, and 2 users of the electronic NPWP registration service. The sources of data used in this study are primary data obtained through interviews with informants and secondary data sourced from regulations issued by the Ministry of Finance or the Directorate General of Taxes as well as documents related to the problems studied. The results of the study found that the implementation of an electronic- based government system (SPBE) in the service of making a taxpayer identification number (NPWP) at KPP Setiabudi Satu has gone quite well. The implementation of these services has fulfilled the rules or provisions of the five dimensions of public service theorized by J.A Fitzdimmons and M.J. Fitzdimmons. However, the implementation of this service is also not without drawbacks. Facilities for people with disabilities such as guiding blocks and special toilets for people with disabilities that should be available at KPP Setiabudi Satu are not yet available. Then, there is still double data on NIK ownership so that one NIK can have two NPWP due to mismanagement in the past.

Reference : 6 books, 4 journal, 6 regulation, 2 article

Mentor : Dr. Syaipudin, M.Si

Kata Pengantar

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Mahakuasa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan peneliti dengan permasalahan di dalam skripsi ini untuk mengetahui implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan pembuatan nomor pokok wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama Setiabudi Satu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang terlibat selama proses penelitian. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu skripsi ini sampai bisa terselesaikan kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A sebagai Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Ketua Program Administrasi Publik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administasi Publik S2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Dr. Syaipudin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terima kasih atas ketersediaan Bapak yang telah membantu proses penulisan skripsi hingga selesai dengan baik
6. Seluruh dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen prodi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pendidikan moral mulai dari semester satu hingga semester akhir.

7. Orang tua peneliti yang telah membantu peneliti untuk bisa menyelesaikan skripsi ini melalui dukungan, arahan, dan memberikan doa untuk keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini menjadi jalan bagi peneliti untuk membahagiakan kalian
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu per satu yang telah berkontribusi terhadap keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan serta materi yang disajikan. Maka dari itu, penulis berharap ada tindak lanjut berupa saran dan kritik agar skripsi ini bisa lebih baik lagi.



Jakarta, 12 Maret 2024

Sita Siti Azimah

Daftar Isi

Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas	ii
Pengesahan Skripsi.	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Bab I: Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
Bab II: Tinjauan Pustaka	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kerangka Teori.....	11
2.2.1. Pelayanan Publik dan Dimensi Pelayanan Publik.....	11
2.2.2. E-Government	16
2.2.3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	18
2.2.4. E-Registrasion pada website djponline.pajak.go.id	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
Bab III: Metode Penelitian	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Fokus Penelitian	23
3.3. Lokasi Penelitian	23
3.4. Jenis dan Sumber Data	23
3.5. Informan Penelitian	24

Daftar Isi

3.6. Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Teknik Analisis Data	26
Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan	28
4.1. Objek Penelitian	29
4.1.1. E-Registration.....	29
4.1.2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	29
4.1.3. Struktur Organisasi KPP Setiabudi Satu.....	33
4.1.4. Pelaksanaan Digitalisasi di Kementerian Keuangan.....	34
4.2. Hasil Penelitian.....	38
4.2.1. Bagaimana Pelayanan Publik secara Digital dalam Pembuatan NPWP di KPP Setiabudi Satu	38
4.3. Pembahasan.....	46
4.3.1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik secara Digital dalam Pembuatan NPWP di KPP Setiabudi Satu.	46
4.4. Survei Kepuasan Masyarakat di KPP Setiabudi Satu.....	62
Bab V: Penutup.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	75
Transkrip Wawancara.....	78
Foto Kegiatan Wawancara.....	88



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sita Siti Azimah
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540348
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak secara Digital (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu).

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 19 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 12 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, S.IP., M.Kesos

Penguji I : Dr. (CAN) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Penguji II : Dr. Syaipudin, M.SI

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Sita Siti Azimah
NPM : 183112351540348
Fakultas/Akademi : Fisip
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 19 Februari 2024


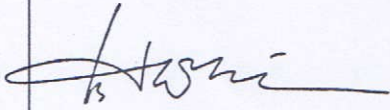

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

Pelayanan Publik pada Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Digital (studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

Public Service for Making Taxpayer Identification Number Digitally (study at the Jakarta Setiabudi One Pratama Tax Service)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL : <u>12 maret 2024</u>
		
Dr. Syaipudin, M. Si	Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si	Sita Siti Azimah