

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI SEKRETARIAT PENGADILAN PAJAK

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Terapan
dalam Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh:

**NAMA : MUHAMMAD HAFIZULLAH LUBIS
NPM : 1832040104
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2020**

**POLITEKNIK STIA LAN
JAKARTA**

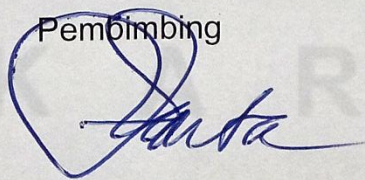
LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : MUHAMMAD HAFIZULLAH LUBIS
NPM : 1832040104
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI SELAMA
MASA COVID-19 DI SEKRETARIAT PENGADILAN
PAJAK

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 11 November 2020

Pembimbing



Drs. Agoes Inarto, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta di Jakarta pada tanggal November 2020.

Ketua merangkap anggota



Tintin Sri Murtinah, S.E., M.M.

Sekretaris merangkap anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M Rizki', is written over a large, faint watermark of the word 'POLITEKNIK'.

Muhammad Rizki, S.E., M.M.

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Agoes Inarto', is written over a large, faint watermark of the word 'JAKARTA'.

Drs. Agoes Inarto, M.M.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD HAFIZULLAH LUBIS
NPM : 1832040104
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Adminisrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “Pelaksanaan Layanan Informasi selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi Adminisrasi Bisnis Sektor Publik ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 19 November 2020

Penulis,



Muhammad Hafizullah Lubis
NPM 1832040104

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Layanan Informasi selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi tersebut adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan dalam ilmu administrasi negara di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Rasa terima kasih yang sebesar-besarnya Penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Agoes Inarto, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memberikan arahan terbaik dengan ikhlas dan sungguh-sungguh kepada Penulis.

Dalam kesempatan ini, Penulis memperoleh dukungan dari berbagai pihak. Atas dukungan tersebut Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Sekretaris Pengadilan Pajak yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melaksanakan penelitian
3. Para dosen, pengajar dan jajaran civitas akademika di Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menimba ilmu di Politeknik STIA LAN Jakarta

4. Para informan kunci yang telah meluangkan waktu dan memberikan jawaban sebagai data penyelesaian skripsi.
5. Orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan dengan tulus
6. Adik-adik Penulis dan rekan-rekan di Subbagian Informasi dan Publikasi yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penyusunan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi Sekretariat Pengadilan Pajak.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis

MHL

ABSTRAK

Muhammad Hafizullah Lubis, 1832040104

**PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI SELAMA MASA PANDEMI
COVID 19 DI SEKRETARIAT PENGADILAN PAJAK**

Pandemi Covid-19 menyebabkan layanan informasi di Sekretariat Pengadilan Pajak tidak dapat dilaksanakan secara normal. Sejalan dengan hal ini terjadi beberapa penyesuaian pada proses penyediaan layanan informasi kepada masyarakat. Beberapa penyesuaian yang dilakukan antara lain, penutupan loket layanan informasi (*helpdesk*), penutupan layanan informasi melalui saluran telepon, penambahan kanal layanan informasi melalui aplikasi *whatsapp*, dan pengoptimalan layanan informasi melalui surat elektronik.

Permasalahan timbul mengingat bahwa pengguna layanan belum secara menyeluruh mengetahui perubahan layanan di Pengadilan Pajak sehingga pertanyaan yang diterima dari masyarakat dan pengguna layanan pun masuk dalam jumlah yang signifikan terutama terkait kebijakan penutupan persidangan dan layanan administrasi selama masa pandemi Covid-19.

Layanan informasi tersedia melalui beberapa kanal, yaitu *helpdesk*, surel, saluran telepon, kontak web, *whatsapp*, Instagram, dan persuratan. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan tinjauan dari lima aspek, yaitu aspek kesederhanaan, aspek keamanan, aspek kejelasan, aspek keterbukaan, dan aspek keadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak dilaksanakan cukup baik walaupun terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan layanan informasi tersebut.

Untuk itu, Penulis menyarankan:

1. menyederhanakan jawaban informasi dengan menggunakan istilah-istilah umum dan dipahami oleh masyarakat luas,
2. memastikan tidak ada pihak ketiga yang secara tidak bertanggung jawab mengambil data yang terletak di meja petugas layanan informasi,
3. menciptakan kesatuan sistem aplikasi yang memuat segala informasi yang ada di Pengadilan Pajak sehingga petugas layanan informasi tidak perlu menanyakan ke bagian lain yang memiliki informasi
4. memperbarui tampilan laman resmi Sekretariat Pengadilan Pajak agar mudah digunakan dan diketahui oleh masyarakat,
5. memperkuat pelaksanaan layanan informasi sesuai SOP tanpa terpengaruh oleh pihak-pihak yang memiliki kepentingan

Kata kunci: Layanan Informasi, Pandemi, Covid-19, Pengadilan Pajak

ABSTRACT

Covid-19 Pandemy has given impact on the normal implementation of informasi service at Secretariat of Tax Court. In line with the issue, there have been several adjustments in providing the information service for the public. The adjustments are composed of the closure of information service by use of helpdesk and telephone call, the addition of service via whatsapp application, and the optimalization of service by way of e-mail. The problem emerged as users are not completely informed about the adjustments. As a result, a number of users asked to information service particularly for the policy on hearing and administrative closure. The information service is available and accessible via several media, namely helpdesk, email, telephone, web contact, whatsapp, Instagram, and manual correspondence. The method used in the study is description with qualitative approach. reviewed based on five aspects, simplicity aspect, security aspect, clarity aspect, transparency aspect, and justice aspect. The study showed that the information service during Covid-19 pandemic at Secretariat of Tax Court is quite well-performed though there are several things which should be improved for the implementation:

1. simplifying the response by using the general terms dan easily understandable,
2. convincing that there is no another party irresponsibly taking data which are put on the service officer's tables,
3. creating the unified application which involves the entire information at Secretariat of Tax Court,
4. renewing the display of the website,
5. strengthening the implementation of the service in accordance with Standard Operational Procedure without being affected by other agent.

Keywords: Information service, Pandemy, Covid-19, Tax Court

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Fokus Permasalahan	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Konsep Kunci.....	26
D. Model Berpikir	27
E. Pertanyaan Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Metode Penelitian	30
B. Teknik Pengumpulan Data.....	31
C. Prosedur Pengolahan dan Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Penyajian Data dan Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA.....	80
---------------------	----

LAMPIRAN



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 : Model Berpikir
- Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Sekretariat Pengadilan Pajak
- Gambar 4.2 : Publikasi Pengumuman di Laman Resmi Set PP
- Gambar 4.3 : Rekap Layanan Informasi melalui Whatsapp
- Gambar 4.4 : Perbandingan Jumlah Pertanyaan Semua Media
- Gambar 4.5 : Tampilan Halaman Hubungi Kami pada Laman Set PP
- Gambar 4.6 : Hasil Pencarian Pengadilan Pajak di Google.com

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan memiliki peranan penting bagi kehidupan manusia. Dalam menjalani kehidupan manusia tidak dapat lepas dari pelayanan. Sejak lahir, manusia telah memperoleh layanan dari orang lain, mulai dari disusui, dirawat, sampai dibesarkan. Demikian juga dengan sebuah organisasi yang dituntut untuk memberikan pelayanan baik kepada pihak internal maupun eksternal guna menjaga kepercayaan dan keberlangsungan organisasi tersebut. Hal ini sejalan dengan definisi pelayanan yang dikemukakan oleh Lukman (2000:6) yaitu “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Adapun pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa”, sementara pengertian layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “perihal atau cara melayani”.

Salah satu unsur penting dari pelayanan adalah kepuasan pelanggan atau kepuasan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Devrye (1994) menyatakan bahwa “harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas”. Kualitas pelayanan yang

diberikan tercermin pada tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam menjaga kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut untuk menyediakan layanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa

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 publik.

Sementara pengertian penyelenggara publik dalam Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Sebagai sebuah penyelenggara publik yang menyediakan layanan publik yang salah satunya adalah layanan informasi, Sekretariat Pengadilan Pajak perlu mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas layanan informasi agar masyarakat semakin mudah dan nyaman dalam mendapatkan layanan di Sekretariat Pengadilan Pajak. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak, Sekretariat Pengadilan Pajak mempunyai tugas di bidang tata usaha, kepegawaian, keuangan, rumah tangga, administrasi persiapan persidangan, administrasi persidangan, administrasi

penyelesaian putusan, dokumentasi, administrasi peninjauan kembali, administrasi yurisprudensi, pengolahan data, dan pelayanan informasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 122/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak.

Adapun jenis informasi yang disediakan dalam proses layanan Informasi di Sekretariat Pengadilan Pajak antara lain, informasi banding/gugatan, informasi persidangan dan putusan, informasi Izin Kuasa Hukum, dan informasi publik selama informasi informasi tersebut tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan. Informasi yang dibutuhkan publik dapat diakses melalui beberapa kanal, antara lain loket layanan informasi, saluran telepon, kontak pada laman resmi Sekretariat Pengadilan Pajak, kontak pesan pada akun Instagram dan surat elektronik. Selain memberikan kepuasan kepada pengguna layanan mengenai informasi yang dibutuhkan, layanan informasi juga berperan dalam publikasi dan penyebaran informasi tentang kebijakan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Sekretariat Pengadilan Pajak kepada masyarakat luas.

Setelah Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-03/PP/2020 tentang Pedoman Penyesuaian Pelaksanaan Persidangan dan Layanan Administrasi selama Masa Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak terbit dan menyebabkan layanan administrasi tidak dapat dilaksanakan secara normal, terjadi beberapa penyesuaian pada proses penyediaan layanan informasi kepada

masyarakat. Beberapa penyesuaian yang dilakukan antara lain, penutupan loket layanan informasi (*helpdesk*), penutupan layanan informasi melalui saluran telepon, penambahan kanal layanan informasi melalui aplikasi *whatsapp*, dan pengoptimalan layanan informasi melalui surat elektronik serta pengoptimalan publikasi informasi melalui laman resmi Sekretariat Pengadilan Pajak dan akun Instagram. Permasalahan timbul mengingat bahwa pengguna layanan belum secara menyeluruh mengetahui perubahan layanan di Pengadilan Pajak sehingga pertanyaan yang diterima dari masyarakat dan pengguna layanan pun masuk dalam jumlah yang signifikan terutama terkait penutupan persidangan dan layanan administrasi selama masa pandemi Covid-19.

Lingkup penelitian penulis dalam tulisan adalah pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) mulai dari tanggal 2 April 2020 saat penerbitan Surat Edaran Ketua Pengadilan Pajak Nomor SE-03/PP/2020 tentang Pedoman Penyesuaian Pelaksanaan Persidangan dan Layanan Administrasi selama Masa Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak hingga tanggal 30 Agustus 2020.

Pada tanggal 26 Mei 2020, Ketua Pengadilan Pajak menerbitkan Surat Edaran Nomor SE-10/PP/2020 tentang Prosedur Pelaksanaan Persidangan dan Layanan Administrasi pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Lingkungan Pengadilan Pajak. Sejalan dengan surat edaran ini, loket layanan informasi kembali dibuka dengan

menerapkan protokol kesehatan guna mencegah penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di lingkungan Pengadilan Pajak, antara lain penerapan jarak antara individu, kewajiban penggunaan masker, penggunaan *hand-sanitizer*, pembatasan jumlah orang dalam ruang loket, dan pengambilan nomor antrian secara daring. Khusus pengambilan nomor antrian secara daring, pengguna layanan merasa masih kesulitan untuk mengajukan nomor antrian. Hal ini disebabkan oleh pengajuan yang dilakukan melalui surat elektronik beberapa hari sebelum tanggal kedatangan ke loket layanan dan pembatasan jumlah pengguna layanan yang dapat hadir di loket layanan sesuai dengan protokol kesehatan.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelaksanaan layanan informasi selama pandemi pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) berlangsung di Sekretariat Pengadilan Pajak. Oleh sebab itu, Penulis memilih judul **“Pelaksanaan Layanan Informasi selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak”**.

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat dirumuskan fokus permasalahan “Bagaimana pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemic Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak. Adapun penelitian diharapkan memiliki manfaat bagi kepentingan dunia akademik dan bagi kepentingan dunia praktis, sebagai berikut.

1. Bagi Kepentingan Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak.

2. Bagi Kepentingan Dunia Praktis

Penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan layanan informasi di lingkungan Sekretariat Pengadilan Pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan umum, bahwa pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak berjalan dengan cukup baik. Adapun kesimpulan secara terperinci untuk masing-masing aspek dapat dikemukakan sebagai berikut.

1. Aspek Kesederhanaan

Layanan informasi mudah dipahami oleh pengguna layanan walaupun dibutuhkan usaha lebih untuk memberikan pemahaman kepada pengguna layanan karena pengguna memiliki latar belakang yang beragam, layanan informasi tidak berbelit-belit karena pertanyaan dapat langsung dijawab oleh petugas informasi, mudah diperoleh dengan adanya kanal informasi daring, dan dilaksanakan dengan tertib sesuai SOP yang telah ditetapkan.

2. Aspek Keamanan

Layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 di Sekretariat Pengadilan Pajak dilaksanakan dengan baik yang ditunjukkan dengan keadaan data pengguna yang tidak dibocorkan, kewenangan pemberi jawaban hanya oleh petugas layanan informasi, kevalidan informasi berdasarkan data di sistem aplikasi dan informasi dari bagian yang memiliki informasi, kenyamanan atas pertanyaan yang direspon seketika itu juga atau dalam waktu paling lama 1x24 jam dan kepastian hukum atas

pelaksanaan layanan. Namun, masih terdapat pihak yang bertanggung jawab yang mengatasnamakan Sekretariat Pengadilan Pajak menghubungi pengguna layanan dengan nomor tidak resmi.

3. Aspek Kejelasan

Kepastian pelaksanaan layanan informasi melalui *helpdesk* dan persuratan sering berubah karena keadaan selama pandemi Covid-19 bersifat dinamis, waktu penyelesaian layanan mengalami keterlambatan karena loket penerimaan dan pengiriman surat sempat ditutup, jawaban harus tetap diberikan secara konsisten dan mengikuti peraturan yang ada, syarat-syarat administrasi dibuat secara terperinci di dalam laman Set PP serta semua layanan yang tidak dikenakan biaya.

4. Aspek Keterbukaan

Layanan disediakan melalui sarana daring dan persuratan, dan keberadaan layanan dipublikasikan melalui laman resmi Set PP, whatsapp, dan media cetak seperti buku saku dan brosur walaupun penggunaan buku saku dan brosur sangat minim digunakan selama pandemi Covid-19. Informasi publik selain informasi yang dikecualikan disediakan secara transparan, percuma dan berkala melalui laman resmi Set PP. Layanan informasi melalui telepon dan whatsapp dilakukan dengan menggunakan telepon dan telepon seluler yang disediakan institusi dan menggunakan jaringan nirkabel kantor, sedangkan layanan melalui akun Instagram dilaksanakan oleh petugas layanan informasi yang mendapat jadwal *WFH* sehingga dalam pelaksanaannya menggunakan peralatan pribadi.

5. Aspek Keadilan

Pelaksanaan layanan informasi selama masa pandemi Covid-19 memiliki jangkauan luas karena dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai wilayah dan dalam pelaksanaannya layanan informasi tidak membedakan perlakuan pelayanan kepada pengguna layanan berdasarkan suku, agama, ras, jabatan, hubungan sosial, dan kedekatan emosi. Namun, layanan informasi melalui *helpdesk* hanya berada di tempat kedudukan Pengadilan Pajak di Jakarta sehingga hanya dapat dijangkau oleh pengguna yang berada di Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya.

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

1. Aspek kesederhanaan, penyederhaan jawaban informasi dengan menggunakan istilah-istilah umum dan dipahami oleh masyarakat luas, terutama pengguna layanan yang masih baru dan belum mengetahui proses bisnis di Pengadilan Pajak.
2. Aspek keamanan, mengunci ruang kerja Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi setelah jam pulang kerja dan ketika tidak ada lagi pegawai yang berada di ruangan untuk memastikan tidak ada pihak ketiga yang secara tidak bertanggung jawab mengambil data yang terletak di meja petugas layanan informasi.
3. Aspek kejelasan, menciptakan kesatuan sistem aplikasi yang memuat segala informasi yang ada di Pengadilan Pajak sehingga petugas

layanan informasi tidak perlu menanyakan ke bagian lain yang memiliki informasi. Hal ini dapat memperpendek waktu pemberian jawaban kepada para pengguna layanan.

4. Aspek keterbukaan, memperbarui tampilan laman resmi Sekretariat Pengadilan Pajak agar mudah digunakan dan diketahui oleh masyarakat. Di samping itu, laman tersebut juga harus mampu menampilkan segala informasi yang tidak dikecualikan dari Sekretariat Pengadilan Pajak.
5. Aspek keadilan, memperkuat pelaksanaan layanan informasi sesuai SOP tanpa berpengaruh oleh pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Teks

- Ali, Faried. (2015). *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Bungin, Burhan. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Effendi, Usman. (2015). *Asas Manajemen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Fahmi, Irham. (2011). *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Griffin, Ricky. (2004). *Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Harmon, Michael M. dan Richard T. Mayer. (2014). *Teori Organisasi untuk Administrasi Publik*. Bantul: Kreasi Wacana. Judul Asli *Organization Theory for Public Administration*
- Herdiansyah, Haris. (2015). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Herujito, Yayat M. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- Karyana, Ayi dkk. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Kincaid, D. Lawrence dan Wilbur Schramm. (1987). *Asas-asas Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES) bekerja sama dengan East-West Communication Institute (EWCI)
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Erlangga
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Makmur dan Rohana Tahier. (2017). *Kerangka Teori dan Ilmu Administrasi Negara*. Depok: PT RajaGrafindo Persada
- Mukarom, Zaenal dkk. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Nurihsan, Ahmad Juntika. (2014). *Bimbingan dan Konseling dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung: Refika Aditama
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Poerwanto. (2006). *New Business Administration (Paradigma Baru Pengelolaan Bisnis Di Era Dunia Tanpa Batas)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Prayitno. (2004). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.Sukardi
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, Sondang P. (2004). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siyoto, Sandu dkk. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT Grasindo
- Tangkilisan, Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasaranan Indonesia
- Tohirin. (2008). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Tjokroamidjojo, Bintoro. (1995). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Pustaka LP3ES
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju

Winkel, WS. (2004). *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi

B. Karya Ilmiah

Crystalia, Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Dwi, Retno Ayu. (2011). *Manajemen Pelayanan Informasi Publik di Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)*. Depok: Universitas Indonesia

Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang: Universitas Diponegoro

Khusaini, Ahmad. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Mardiastuti, Aprilia. (2015). *Evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Indeks Kajian Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume XI Nomor 1

Mustafa, Rezky Nurfaidah. (2017). *Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Pratiwi, Feni Rizki. (2015). *Kinerja Pelayanan Informasi Publik di Dinas Sumber Daya Air dan Pemukiman Provinsi Banten*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Saputro, Dedy Riyadin. (2009). *Aktivitas Humas dalam Menjalankan Media Relations (Studi Deskriptif pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Wijayanto, Budi. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik di Mahkamah Konstitusi*. Depok: Universitas Indonesia

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak.
Diakses dari

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Jakarta. Diakses dari
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan. Jakarta. Diakses dari
<https://jdih.kemenkeu.go.id/>

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.01/2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Pengadilan Pajak. Jakarta.
Diakses dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/>

D. Laman

www.kbbi.kemdikbud.go.id

www.setpp.kemenkeu.go.id

www.setjen.kemenkeu.go.id

www.who.int/indonesia