

ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk menilai tren warga internet yang membahas Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan sebagai representasi *public trust* dan hasil implementasi *e-government* yang merupakan buah dari transformasi digital dan Reformasi Perpajakan Jilid I, II, dan III. Transformasi digital pada pemerintahan menjadi salah satu instrumen yang diandalkan untuk mencapai *good governance* dan telah menjadi norma internasional pada sektor pemerintahan. Keduanya, *e-government* dan *public trust*, telah diteliti relasinya oleh beberapa jurnal yang ada. Penelitian yang telah ada sebelumnya menunjukkan hasil temuan berupa relasi antara *e-government* dengan *public trust* yang kurang konsisten. Hasil penelitian (Gracia & Anrino, 2015; Jalali & Khorasani, 2012; Parent et al., 2005) menemukan bahwa *e-government* memiliki hubungan yang positif pada *public trust* di Spanyol, Iran dan Kanada. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh (Grimmelikhuijsen et al., 2013; Morgeson et al., 2011) dengan hasil temuan *e-government* dan *public trust* tidak memiliki hubungan yang signifikan di Amerika, Belanda dan Korea Selatan. Sedangkan (Goldfinch et al., 2009) menemukan bahwa *e-government* memiliki efek negatif pada kepercayaan publik di Australia dan New Zealand.

Public trust yang diraih oleh sebuah pemerintahan adalah konsep yang kompleks, bersifat kontekstual, dan tidak selalu linear dengan reformasi administratif. Banyak faktor yang dapat membangun *public trust*, salah satunya dengan implementasi *e-government*. Berkaitan dengan minat khusus yang penulis ambil di Magister Ilmu Hubungan Internasional yaitu *Master of Arts in Digital Transformation and Competitiveness* maka penulis akan melakukan analisis konten dan menilai *trend* di media sosial sebagai hasil dari penerapan transformasi digital di Direktorat Jenderal Pajak untuk peningkatan kepercayaan publik sebagai bagian dari penelitian yang telah ada sebelumnya. Namun penelitian ini tidak bersifat kuantitatif sehingga hasil analisa konten yang dilakukan merupakan analisa kualitatif terhadap hubungan dari implementasi *e-government* terhadap *public trust*.

Direktorat Jenderal Pajak dipilih sebagai instansi yang diteliti karena latar belakang dan pengalaman penulis bekerja di Direktorat Jenderal Pajak selama sepuluh tahun terakhir, sehingga penulis telah lebih memahami bidang ini dan mengetahui aspek apa saja yang harus difokuskan dibanding tanpa pengalaman bekerja di instansi terkait. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak juga dipilih agar hasil penelitian ini dapat memberi manfaat melalui instansi di mana penulis bekerja. Namun demikian, penulis tetap menerapkan sikap peneliti yang objektif



agar tidak bias meskipun *standing position* berada di dalam internal Direktorat Jenderal Pajak, karena Direktorat Jenderal Pajak juga terus berinovasi dan menerima masukan (dengan adanya Direktorat Transformasi Proses Bisnis), sehingga hasil survei nasional oleh lembaga independen akan diandalkan pada penelitian ini sebagai data sekunder yang melengkapi penilaian *trend*. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak dipilih sebagai instansi yang diteliti karena pajak adalah sumber penerimaan utama bagi Indonesia atau menempati porsi 82,4% dari porsi penerimaan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024). Seperti halnya di negara lain seperti Amerika, Finlandia dan Kanada yang masih mengandalkan pajak sebagai sumber penghasilan utamanya. Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) pajak menjadi penghasilan utama sebuah negara karena beberapa faktor di antaranya tingginya kebutuhan negara dalam pendanaan jaminan sosial, perawatan kesehatan lansia dan tingginya standar pelayanan publik seperti pendidikan gratis, transportasi umum dan infrastruktur kelas dunia.

Observasi awal penulis pada media sosial juga menunjukkan hasil yang belum sinkron antara tingkat kepercayaan publik yang tinggi pada Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan hasil survei resmi dengan komentar warga internet di media sosial akan kebijakan Direktorat Jenderal Pajak. Kemudian menjadi persoalan apakah stigma dan reputasi ini bisa diperbaiki oleh Direktorat Jenderal Pajak atau tidak? Penulis berpendapat harus ada jalan tengah yang berimbang antara Direktorat Jenderal Pajak dan masyarakat dalam pemahaman regulasi dan penyaluran pajak melalui fasilitas infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial, karena *good governance* adalah konsep tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab tidak sekedar membutuhkan peran pemerintah saja namun juga peran swasta dan masyarakat. Dengan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik maka pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat akan lebih mudah tercapai.

ABSTRACT

This thesis aims to assess the trends of internet users' discussions about the Directorate General of Taxes, Ministry of Finance, as a representation of public trust and the results of e-government implementation, which is a product of digital transformation and Tax Reforms Volumes I, II, and III. Digital transformation in government has become a key instrument relied upon to achieve **good governance** and has become an international norm in the government sector. Both **e-government** and **public trust** have had their relationship studied in several existing journals. Previous research has shown inconsistent findings regarding the relationship between e-government and public trust. Research by (Gracia & Anrino, 2015; Jalali & Khorasani, 2012; Parent et al., 2005) found that e-government has a positive relationship with public trust in Spain, Iran, and Canada. In contrast, different studies by (Grimmelikhuijsen et al., 2013; Morgeson et al., 2011) found no significant relationship between e-government and public trust in the United States, the Netherlands, and South Korea. Meanwhile, (Goldfinch et al., 2009) found that e-government had a negative effect on public trust in Australia and New Zealand.

The public trust gained by a government is a complex and contextual concept that is not always linear with administrative reforms. Many factors can build public trust, one of which is the implementation of e-government. Given the author's specific interest in the Master of Arts in Digital Transformation and Competitiveness within the Master's program of International Relations, the author will conduct a **content analysis** and assess social media trends as a result of the implementation of **digital transformation** in the Directorate General of Taxes for the purpose of increasing public trust, as part of the existing research. However, this study is not quantitative; therefore, the results of the content analysis are a qualitative assessment of the relationship between the implementation of e-government and public trust.

The Directorate General of Taxes was chosen as the subject of this study because of the author's background and ten years of experience working there. This has given the author a deeper understanding of this field and a clearer idea of which aspects to focus on, compared to someone without relevant work experience. Furthermore, the Directorate General of Taxes was chosen so that the results of this research could be beneficial to the institution where the author works. Nevertheless, the author will maintain an objective researcher's stance to avoid bias, despite being an internal part of the Directorate General of Taxes. This is because the Directorate General of Taxes is constantly innovating and accepting feedback (with the



existence of the Business Process Transformation Directorate), so national surveys by independent institutions will be relied upon in this study as secondary data to complement the trend assessment. In addition, the Directorate General of Taxes was chosen because taxes are the main source of revenue for Indonesia, making up 82.4% of the revenue portion in the 2024 State Budget (Badan Pusat Statistik, 2024). This is similar to other countries like the United States, Finland, and Canada, which also rely on taxes as their primary source of income. According to the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), taxes become a country's main source of income due to several factors, including a country's high need for funding for social security, elderly healthcare, and high standards of public services like free education, public transportation, and world-class infrastructure.

The author's initial observation on social media also shows an inconsistency between the high level of public trust in the Directorate General of Taxes, according to official surveys, and the comments of internet users on social media regarding the Directorate General of Taxes' policies. The question then arises: can this stigma and reputation be improved by the Directorate General of Taxes? The author believes there must be a balanced middle ground between the Directorate General of Taxes and the public in understanding regulations and the allocation of tax funds through infrastructure, healthcare, education, and social assistance facilities, because good governance is a concept of good and responsible government administration that requires not only the role of the government but also the private sector and the public. By creating good government administration, sustainable development and public welfare will be more easily achieved.