

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Pemikiran.....	10
1. Strategi moderasi Layanan Publik	10
2. Sirkulasi Konten.....	15
3. Keterlibatan Publik dalam Media Sosial.....	18
G. Kerangka Konsep dan Operasional.....	20
H. Metodologi Penelitian	26
1. Metode	26
2. Objek Penelitian dan Unit Analisis	26
3. Strategi Pengambilan Data.....	27
4. Strategi Pengolahan Data	28
5. Batasan Penelitian	30
BAB II	31
MODERASI ONLINE.....	31
A. Moderasi <i>Online</i> pada Sektor Publik	31
1. <i>Providing Information</i>	33
2. <i>Citizen Interaction</i>	36
3. <i>Public Service Delivery</i>	38
B. Tipologi Pesan dalam Moderasi Layanan Publik.....	40

1. Tipologi Pesan Menurut Praktek Layanan Publik.....	40
2. Tipologi Pesan Menurut Motif Penggunaan	42
3. Tipologi Pesan Menurut Tahapan Pengembangan.....	44
C. Evaluasi Keterlibatan Publik.....	45
1. Popularitas.....	47
2. Komitmen.....	48
3. Viralitas.....	49
4. Deteksi Ikatan Semu	50
BAB III.....	52
MEDIUM LAYANAN PERPAJAKAN	52
A. Otoritas Perpajakan	52
B. Medium Penyajian Layanan Perpajakan	53
C. Media Sosial sebagai Medium Pelayanan Perpajakan	55
D. Profil Halaman Facebook KPP Pratama	57
E. Karakteristik Publik	61
BAB IV.....	63
STAGNASI MODERASI ONLINE PELAYANAN PERPAJAKAN SELAMA PANDEMI COVID-19.....	63
A. Analisis Strategi Moderasi Pelayanan Perpajakan	63
1. Implementasi Strategi <i>Providing Information</i>	66
2. Implementasi Strategi <i>Citizen Interaction</i>	74
3. Implementasi Strategi <i>Public Service Delivery</i>	75
B. Dinamika dalam Proses Moderasi.....	77
C. Tipologi Pesan.....	79
1. Tipologi Pesan dari Instansi Pemerintah.....	80
2. Tipologi Pesan dari Publik.....	89
D. Tingkat Keterlibatan Publik dan Potensi Ikatan Semu dalam Moderasi.....	94
1. Tingkat Keterlibatan Publik dalam Proses Moderasi	94
2. Potensi Ikatan Semu dalam Keterlibatan Publik	100
E. Pembahasan.....	104
BAB V	118
A. Kesimpulan	118
B. Hambatan dan Saran Penelitian	121
DAFTAR PUSTAKA	123
Lampiran 1 : Manual Coding	142
Lampiran 2 : Daftar Tipologi Pesan.....	147
Lampiran 3 : Lembar Koding.....	151



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

MODERASI ONLINE PELAYANAN PERPAJAKAN PADA PERIODE COVID-19 (Analisis Isi Kualitatif Pada Halaman Facebook KPP Pratama Di Wilayah DIY)

ADITYA NURYUDHIANTO, Dr. Rahayu, M.Si., M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Lampiran 4 : Kertas Kerja.....	152
Lampiran 5 : Ringkasan Identifikasi Tipologi Pesan	153
Lampiran 6 : Ringkasan Identitas Publik	163