

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN LULUS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penulisan .....	5
1.4    Ruang Lingkup .....	5
1.5    Manfaat Penulisan .....	6
1.6    Metode Pengumpulan Data .....	6
1.7    Sistematika Penulisan KTTA .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1    Pelayanan Publik .....	10
2.2    Komunikasi Massa .....	11
2.3    Media Sosial .....	13
2.3.1    Media Sosial Pemerintah.....	14
2.4    Prosedur Operasional .....	18
2.5    Edukasi Perpajakan .....	19
2.6    Strategi.....	20
2.6.1    Strategi Pelayanan Publik.....	20
2.7    Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODE DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
3.1    Metode Pengumpulan Data .....	23
3.1.1    Wawancara .....	23
3.1.2    Studi Kepustakaan .....	23

3.1.3	Observasi .....	24
3.2	Gambaran Umum Objek Penulisan .....	24
3.2.1	Direktorat Jenderal Pajak .....	24
3.2.2	Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat .....	26
3.2.3	Subdirektorat Hubungan Masyarakat Perpajakan .....	27
3.2.4	Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak .....	29
3.3	Pembahasan Hasil.....	31
3.3.1	Identifikasi Prosedur Operasional Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak Dalam Menyelenggarakan Edukasi Perpajakan di Setiap Platform Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak. ....	31
3.3.2	Identifikasi Hambatan dan Tantangan Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak dalam Menyelenggarakan Edukasi Perpajakan di Setiap Platform Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak. ....	65
3.3.3	Identifikasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak dalam Menghadapi Hambatan dan Tantangan Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak. ..	70
BAB IV SIMPULAN.....		75
DAFTAR PUSTAKA .....		78
SURAT RISET .....		103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		104

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel III.1	Data Media Sosial DJP per 30 April 2022.....	30
Tabel III.2	Bentuk Konten Media Sosial DJP per 30 April 2022 .....	35
Tabel III.3	Kriteria Konten yang Dapat Dipublikasikan dan Konten yang Tidak Dapat Dipublikasikan .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Struktur Kerja Tim Media Sosial DJP .....	38
Gambar III.2	Contoh Konten Edukasi Perpajakan.....	40
Gambar III.3	Prosedur Operasional Media Sosial DJP.....	41
Gambar III.4	Contoh Konten <i>Riding The Wave</i> .....	42
Gambar III.5	Alur Proses Pembuatan Konten Edukasi Perpajakan .....	43
Gambar III.6	Unggahan dengan <i>Tagging</i> ke Pembuat Konten.....	44
Gambar III.7	Alur Proses Pengunggahan Konten Edukasi Perpajakan .....	45
Gambar III.8	Contoh Interaksi DJP dengan Masyarakat .....	48
Gambar III.9	Contoh Pembagian Tugas Akun Twitter.....	50
Gambar III.10	Contoh Pertanyaan yang Bisa Dijawab Langsung .....	51
Gambar III.11	Alur Proses Interaksi di Media Sosial DJP .....	52
Gambar III.12	Penamaan Akun Jejaring Sosial Instagram Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis DJP .....	54
Gambar III.13	Penaamaan Akun Jejaring Sosial YouTube Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis DJP .....	55
Gambar III.14	Konten yang Diunggah Oleh Direktorat P2Humas dan Kantor Vertikal .....	59
Gambar III.15	Pengunggahan Konten yang Mencakup Beberapa Wilayah Kerja.....	60
Gambar III.16	Pengunggahan Konten yang Mencakup Wilayah Tertentu.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak .....	81
Lampiran 2 Akun Media Sosial Direktorat Jenderal Pajak.....	82
Lampiran 3 Format Keputusan Penetapan Media Sosial Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis.....	85
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	87

## DAFTAR ISTILAH

DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
Kanwil	: Kantor Wilayah
KLIP	: Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
KPDDP	: Kantor Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan
KP2KP	: Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan
KTTA	: Karya Tulis Tugas Akhir
PAN-RB	: Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PPDDP	: Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan
P2Humas	: Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
UPT	: Unit Pelaksana Teknis