

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik semakin maju dan kreatif seiring dengan berkembangnya zaman, terlebih saat ini dunia sudah memasuki era digitalisasi yang kental dengan ciri khasnya yaitu penggunaan internet. Tuntutan pemerintah di era digitalisasi ini menjadi lebih besar karena pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan perkembangan digital untuk kesejahteraan rakyat, maka diperlukan adanya inovasi pelayanan publik. Pemerintah sepatutnya menjalankan survey indeks kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan secara berkala, hal ini diperlukan guna menjamin apakah masyarakat puas dan menjalankan peraturan dan hukum yang sudah ada dengan baik, serta menjadi bahan evaluasi standar pelayanan pemerintah. Dengan diterapkannya sistem *E-Government* maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sistem pemerintahan. *E-Government* sendiri adalah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. *E-Government* mempunyai keunggulan dalam efektivitas dan efisiensi, berkembangnya teknologi menjadi alasan utama mengapa *E-Government* dipakai oleh pemerintah sampai saat ini, teknologi diciptakan untuk membantu pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien, teknologi juga dapat memangkas biaya operasional pemerintah, masyarakat dapat dengan

mudah mengakses jasa-jasa pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke tempat instansi pemerintahan terkait.

Dari definisi yang telah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *E-Government* merupakan hasil dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan yaitu sebuah interaksi antar pemerintah dengan seluruh *stakeholder* dengan memberikan akses yang bebas dalam memperoleh informasi, serta memberikan *stakeholder* berpartisipasi dalam pemerintahan yang ada. Inovasi *E-Government* ini juga merupakan upaya pemerintah untuk memberikan kualitas layanan terbaik dan mencapai *good governance*.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik “*Good and Service*”.<sup>1</sup> *Good Governance* yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik menjadi suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintahan di suatu negara. Di era teknologi pemanfaatannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sangatlah penting, mengingat pemanfaatan teknologi memberikan banyak hal positif seperti meningkatkan efektifitas pelayanan dari segi partisipasi, dimana terjalinnya komunikasi yang dilakukan institusi dengan target sasaran secara online melalui fasilitas internet (*Online Public Relation*).

---

<sup>1</sup> Lembaga Administrasi Negara, ‘Akuntabilitas Dan Good Governance *Modul* Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)’ (Jakarta: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2000), p. 5.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor tahun 2021, jumlah penduduk kabupaten Bogor sebanyak 5.427.068 jiwa, dengan kepadatan 1.817 jiwa/km<sup>2</sup>, penduduk Kabupaten Bogor menjadi wilayah administrasi setingkat kabupaten dengan penduduk terbanyak di Jawa Barat dan bahkan di Indonesia . Hal tersebut menjadikan inovasi pelayanan publik berbasis digital sangat diperlukan, mengingat jumlah penduduk Kabupaten Bogor sangat banyak dibandingkan daerah setingkat kabupaten lain di Indonesia.<sup>2</sup>

Menurut Peraturan Menteri PANRB No.30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>3</sup> Dimasa krisis saat ini dengan merebaknya Virus Covid-19 di Indonesia dan bahkan di dunia, inovasi pelayanan publik dengan tujuan yang mulia tersebut menjadi salah satu pilihan yang patut dilakukan pemerintah demi mencegah penyebaran Virus Covid-19, misalnya dengan mengurangi kontak fisik masyarakat dan mencegah terjadinya kerumunan, oleh karenanya pemerintah dituntut untuk kreatif dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik, contohnya dalam bidang perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara

---

<sup>2</sup> Badan Pusat Statistik, '*Kabupaten Bogor Dalam Angka 2021*', Bogor Regency in Figure, 6 (2021), 49.

<sup>3</sup> Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, '*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*', 2014, pp. 3-3.

bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara tidak dapat dilaksanakan.<sup>4</sup>

Upaya dalam pengembangan *E-Government* telah tertuang dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi Presiden tersebut menjadi titik awal perkembangan *E-Government* di Indonesia dikarenakan konsep *E-Government* mengedepankan transparansi dan efisiensi yang menjadi unsur penting didalam pemerintahan. Dalam konteks inovasi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19, inovasi yang dilahirkan kental dengan kata online atau dalam bahasa Indonesia istilah online dipadankan menjadi dalam jaringan (daring), adapun tujuan daripada strategi terlaksananya pekembangan *E-Government* di daerah masing-masing tersebut adalah :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan dan pemerintah daerah otonom
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha
5. Mengembangkan kapasitas SDM dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat

---

<sup>4</sup> Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.

6. Melaksanakan pengembangan *E-Government* secara sistematis sehingga realistis dan terukur.<sup>5</sup>

Dalam menerapkan *Good governance* yang mengutamakan partisipasi (Pemerintah, Masyarakat dan Swasta) transparansi, akuntabel perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi yang terus berkembang yaitu *E-Government*. Dalam pengembangan *E-Government*, pemerintah juga dapat lebih cepat mengumpulkan informasi mengenai keluhan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dan dapat segera merespon keluhan masyarakat tersebut. Di dalam konsep *E-Government*, dikenal pula 3 jenis klasifikasi, plus satu tambahan klasifikasi berdasarkan realitas kehidupan modern<sup>6</sup>, di antaranya adalah *Government to Citizens* (G-to-C), *Government to Business* (G-to-B), *Government to Governments* (G-to-G), dan *Government to Employees* (G-to-E). Hal lain yang berperan penting didalam *Good governance* adalah Sumber Daya Manusia, tanpa adanya SDM maka *E-Government* tidak akan bisa berjalan. Didalam kaitannya dengan SDM, diperlukan faktor responsivitas yang baik karena responsivitas sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu Negara.

Pemerintah perlu memberikan perhatian penuh dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), untuk itu pemerintah bisa memberikan peningkatan terkait pelayanan publik yang diberikan, pelayanan

---

<sup>5</sup> Hanantyo Sri Nugroho and Agustina Rahmawati, 'Strategi Pengembangan *E-Government* Di Kota Semarang', *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 2019, 1–6.

<sup>6</sup> Falih Suaedi, *Revitalisasi Administrasi Negara*, ed. by Bintoro Wardiyanto, *Reformasi Birokrasi Dan E-Governance* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan kepuasan, rasa keadilan dan terpenuhinya harapan masyarakat, pemerintah dapat memenuhinya dengan memberikan fasilitas antara lain dengan menyediakan situs/*web*, *hotline*, bahkan pengaduan online yang berbasis aplikasi. Pemerintah juga perlu memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat, contoh sederhananya dalam kehidupan bernegara pemerintah wajib membuat sebuah peraturan atau hukum, produk hukum yang dibuat oleh pemerintah selanjutnya ditujukan untuk membuat masyarakat hidup lebih tertib dan teratur, hal ini menjadi sangat penting agar masyarakat tidak melanggar segala peraturan atau hukum yang telah pemerintah buat.

Pelayanan publik menjadi tolak ukur dan penggerak utama dari berhasil atau tidaknya suatu kinerja pemerintah melalui birokrasi yang ada. Banyak sekali pemerintah kota maupun daerah yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikannya, terdapat banyak pula aplikasi yang telah diluncurkan pemerintah kota maupun daerah agar masyarakat dapat beralih ke sistem pemerintahan berbasis *online* yang dinilai lebih transparan dan efisien. Pemerintah setempat sejalan dengan sistem otonomi daerah harus mampu memberikan fasilitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat, oleh karena itu pemerintah perlu memberikan pelayanan publik yang maksimal guna memberikan fungsi utama pemerintah yaitu menaikkan tingkat kesejahteraan masyarakat.

Badan yang mengurus perpajakan di Kabupaten Bogor adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor. Tugas pokok dan fungsi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor dijabarkan dalam Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 yaitu membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan khususnya penunjang bidang pendapatan daerah.<sup>7</sup>

Pemerintah Kabupaten Bogor menjadikan *E-Government* sebagai tujuan agar dapat mewujudkan harapan masyarakat yang ingin sistem pelayanan publik di pemerintahan menjadi mudah dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Bogor ingin menerapkan sistem pemerintahan berbasis *online* agar masyarakat dimudahkan dalam persoalan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas sistem pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Kabupaten Bogor, melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor membuat suatu inovasi baru yang mana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kabupaten Bogor sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-Government*, pemerintah Kabupaten Bogor membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama PBB Mobile (Pajak Bumi dan Bangunan Mobile). Aplikasi PBB Mobile sebagai inovasi pelayanan publik di bidang perpajakan ini diluncurkan oleh Bupati Bogor Ade Yasin pada 22 Desember

---

<sup>7</sup> Badan Pendapatan Pengelolaan Daerah Kabupaten Bogor, 'BAPPENDA KABUPATEN BOGOR', *Tugas Pokok Dan Fungsi*, 2022, p. 1 <<https://bappenda.bogorkab.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/>>.

2021, aplikasi ini merupakan layanan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Bogor.

Aplikasi ini juga diharapkan dapat membantu masyarakat khususnya wajib pajak agar lebih mudah mengakses informasi pajak, tentunya bukan hanya dari segi pajak yang pemerintah perhatikan, Pemerintah Kabupaten Bogor juga sudah mulai membuka gerai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) didalam Mall Pelayanan Publik dengan mencontoh Ibukota Jakarta agar pemerintah dapat melayani pembuatan E-KTP, KIA, KK dan Akta Kelahiran bagi kemudahan masyarakat Kabupaten Bogor. Aplikasi ini memiliki cakupan menu berupa PBB Online, Registrasi, Formulir SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak), Formulir LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak akan memiliki SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang berbentuk elektronik. Hal ini juga bertujuan agar wajib pajak dapat dengan mudah menyimpan SPPT dengan mudah dan mencegah terjadinya kehilangan SPPT. Penyampaian SPPT Elektronik ini akan disampaikan pada email masing-masing wajib pajak yang sudah terdaftar. Penyampainnya akan disamakan dengan SPPT PBB yang di cetak massal.<sup>8</sup>

Jika dilihat dari tujuan Pemerintah Kabupaten Bogor dalam menerapkan *good governance* yang diimplementasikan pada aplikasi PBB Mobile, tujuannya sudah baik, aplikasi berjalan dengan sebagaimana mestinya walaupun terkadang terjadi

---

<sup>8</sup> 'INOVASI : E-PBB KABUPATEN BOGOR – Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor' <<https://bappenda.bogorkab.go.id/inovasi-e-pbb-kabupaten-bogor/>> [accessed 31 March 2023].



beberapa *internal error* saat masyarakat ingin menginput data, akan tetapi masalah utamanya adalah pada Sumber Daya Manusia nya, dimana saat *error* terjadi, langkah apa yang pemerintah ambil?, faktanya disaat masyarakat mengeluh melewati salah satu fungsi aplikasi yaitu pertanyaan dan pengaduan, masyarakat tidak mendapat respon atau *feedback* yang memuaskan dari admin.

Dalam implementasi berjalannya Aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor, masih mendapat banyak kritikan di platform *Google Playstore*, pada *Apple Store* aplikasi PBB Mobile tidak tersedia. PBB Mobile di *Google Playstore* mendapatkan rating 3.6 dari skala 1-5 dengan 10 ribu lebih pengunduh. Seiring berjalannya waktu, ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam aplikasi PBB Mobile, pada aplikasi *Google Playstore*, PBB Mobile mendapat banyak ulasan negatif, salah seorang warga Kabupaten Bogor berinisial HS, mengulas bahwa saat ia hendak mendaftar E-SPPT terdapat notifikasi 'Internal Error, hubungi admin YA'. Sehingga hal ini mengindikasikan pemanfaatan aplikasi PBB Mobile belum optimal dikarenakan sifatnya yang masih satu arah. Fungsi aplikasi yang terdapat didalamnya juga belum maksimal karena masih terdapat beberapa *internal error* saat mendaftar dan pengguna aplikasi diarahkan untuk menghubungi admin, tetapi disaat masyarakat menghubungi admin terdapat keluhan jika admin tidak merespon dengan baik. Untuk itu dilakukan penelitian berkaitan dengan pelaksanaan *Good governance* pada aplikasi PBB Mobile yang telah berjalan di Kabupaten Bogor. Masyarakat yang berharap tinggi kepada teknologi tersebut tentunya akan kecewa dengan ekpektasi tinggi mereka jika

pemerintah tidak menanggapi permasalahan yang masyarakat rasakan dengan serius.

Perkembangan teknologi khususnya di pemerintahan yaitu *E-Government* tujuannya adalah untuk memudahkan tugas pemerintah dan juga memberi kemudahan pada masyarakat untuk mengakses proses administrasi dengan lebih efektif dan efisien mempunyai banyak manfaat positif, akan tetapi perkembangan teknologi tersebut jika tidak didampingi oleh SDM pemerintah yang menguasai, *maintenance* dan merespon masyarakat dengan baik, maka teknologi tersebut tidak ada nilai gunanya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang sudah dipaparkan, maka ingin dilakukan penelitian secara mendalam dengan mengedepankan analisis mengenai *E-Government* Kabupaten Bogor 2021 (Implementasi *Good Governance* Pada Aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Mobile), Penelitian ini membahas konsep prinsip-prinsip *good governance* yang fokus pada aspek pelayanan publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji secara mendalam sebagai berikut :

1. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip *good governance* di dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor tahun 2021?
2. Apa faktor pendorong dan faktor penghambat penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di dalam penggunaan aplikasi PBB Mobile
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bagi kepentingan akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor didalam mewujudkan *good governance* dan juga untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam keberjalanannya penerapan aplikasi PBB Mobile, serta mengetahui cara Pemerintah Kabupaten Bogor dengan penggunaan aplikasi PBB Mobile tersebut untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kabupaten Bogor.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Manfaat bagi penulis

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam hal penerapan *good governance* Badan Pengelolaan

Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor, serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam keberjalanannya penerapan aplikasi PBB Mobile, serta mengetahui cara Pemerintah Kabupaten Bogor dengan penggunaan aplikasi PBB Mobile tersebut untuk mewujudkan good governance yang ada di Kabupaten Bogor.

b. Manfaat bagi pihak-pihak berkepentingan

Penulis berharap manfaat hasil penelitian ini dapat diterima sebagai kontribusi untuk memperbaiki penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor agar kedepannya menjadi semakin baik.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Dalam menyusun skripsi ini, diterapkan perbandingan dengan penelitian yang sudah pernah ditulis oleh peneliti lain. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan perbedaan dan persamaan skripsi ini dengan skripsi sebelumnya.

Adapun penelitian pertama yang dijadikan perbandingan sebagai penelitian terdahulu. Jurnal pertama penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government* salah satunya oleh Adi Resta F dalam penelitiannya yang berjudul “Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik Dalam Penyelenggaraan *E-Government* (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang)”.<sup>9</sup> Dalam penelitian tersebut, penulis membahas mengenai pemanfaatan website resmi sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan publik agar sejalan dengan usaha pencapaian visi dan misi

---

<sup>9</sup> Adi Resta F, ‘Peran Bagian Pengolahan Data Elektronik Dalam Penyelenggaraan *E-Government* (Studi Pendayagunaan Website Resmi Kota Semarang)’, *Journal of Politic and Government Studies*, 2.*E-Government* (2013).

Pemerintah Kota Semarang dalam perspektif fungsi implementasi *E-Government*. Temuan dari penelitian ini adalah penerapan *E-Government* di lingkup Pemerintahan Kota Semarang baru berkembang menjadi sebuah pusat informasi, sedangkan berbagai interaksi yang disediakan secara online kepada publik masih sangat terbatas. Namun begitu situs resmi Kota Semarang telah memainkan perannya dengan cukup baik dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan informasi kepada publik, pengembangan website resmi Kota Semarang juga telah sesuai dengan visi dan misi yang disusun. Jurnal ini memiliki persamaan dengan skripsi yang akan ditulis, yaitu terletak pada bagian inovasi pelayanan publik berbasis *E-Government*, penelitian didalam jurnal ini berfokus kepada bagaimana cara pemerintah memanfaatkan era teknologi yang sedang berkembang pesat menjadi wadah yang tepat untuk mewujudkan harapan masyarakat yaitu pelayanan publik yang efektif dan efisien, segala bentuk informasi mengenai dinamika sistem pemerintahan yang terjadi di Kota Semarang tersedia di website resmi dan menjadi pusat informasi, sistem dua arah yang memungkinkan berbagai interaksi yang disediakan secara online kepada publik menandakan bahwa Pemerintah Kota Semarang telah berupaya dalam mewujudkan salah satu faktor pendorong tolak ukur berhasilnya penerapan *good governance* yaitu partisipasi.

Selanjutnya adalah penelitian oleh Cindi Carera Cicilia dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kebijakan Relaksasi Pajak Selama Pandemi *Covid-19*, *Single Login*, Dan *Account Representative*, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Klaten Tahun 2020)".<sup>10</sup> Penelitian ini membahas mengenai apakah kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan terpengaruh oleh kebijakan relaksasi pajak selama pandemi *Covid-19*. Dalam penelitian ini, penulis menyatakan bahwa kebijakan relaksasi pajak selama pandemi *Covid-19* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha (UMKM). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman dan informasi terkait kebijakan-kebijakan baru perpajakan, maka satu hal yang dapat dibandingkan adalah bagaimana upaya pemerintah pelayanan publik bukan hanya soal mengembangkan inovasi tersebut tetapi juga dalam hal sosialisasi inovasi baru tersebut digencarkan kepada masyarakat agar masyarakat *aware* dan hal ini mampu dioptimalkan pemerintah.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Konsep *Good Governance***

Paulus Effendi Lotulung mengemukakan bahwa “Konsep *governance* dalam masyarakat sering dirancukan dengan konsep *government*. Konsep *government* menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (Negara dan Pemerintah). Konsep *governance* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas”.<sup>11</sup>

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan

---

<sup>10</sup> Cindi Carera Cicilia, ‘Analisis Pengaruh Kebijakan Relaksasi Pajak Selama Pandemi Covid-19, Single Login, Dan Account Representative, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten Tahun 2020)’ (UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN, 2021).

<sup>11</sup> Paulus Effendie. Lotulung, ‘Hukum Tata Usaha Negara Dan Kekuasaan’, in *Hukum Tata Negara*, ed. by Paulus Effendie. Lotulung (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), p. 37.

penyediaan publik “*Good and Service*”.<sup>12</sup> *Good Governance* yang mempunyai tujuan untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik menjadi suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintahan di suatu negara. UNDP (*United Nations Development Programme*), sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) menunjukkan karakteristik *good governance* sebagai pelaksanaan otoritas administratif, politik, ekonomi dalam pengelolaan suatu negara pada semua tingkat kepada seluruh masyarakat untuk menyampaikan kepentingan, hak politik dan pemenuhan kewajiban. *Good governance* juga menjadi proses capaian keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan konsensus dari pemerintah, swasta dan masyarakat sebagai penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Lebih lanjut UNDP mengajukan menunjukkan karakteristik *good governance* sebagai berikut :

1. *Participation*

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. *Rule of Law*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.

3. *Transparency*

---

<sup>12</sup> Lembaga Administrasi Negara.

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi, transparansi menjadi elemen penting dalam karakter pemerintahan karena kepercayaan masyarakat dapat diperoleh. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dimonitor.

#### 4. *Responsiveness*

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap “*Stakeholders*”.

#### 5. *Accountability*

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga "*stakeholders*". Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

Dari karakteristik yang dikemukakan oleh UNDP tersebut, Sedarmayanti menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :

##### 1. Akuntabilitas



Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

## 2. Transparansi

Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

## 3. Keterbukaan

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

## 4. Aturan Hukum

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.<sup>13</sup>

Penggunaan konsep oleh UNDP ini beralasan atas penggunaan konsep *good governance* yang diangkat dalam skripsi ini, dan berkaitan langsung dengan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dalam mewujudkan *good governance*. Sehingga digunakan teori UNDP ini karena dianggap sejalan dengan tema yang diangkat.

---

<sup>13</sup> Sedarmayanti, 'Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)', in *Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2004), p. 7.

Diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat jika pemerintah ingin agar penyelenggaraan sistem pemerintahan dan pembangunan berlangsung secara berdaya guna, bersih, dan bertanggung jawab. Hal ini yang sebagaimana dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor, Pemerintah Kabupaten Bogor berupaya mewujudkan *good governance* dengan melakukan salah satunya yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui pembuatan aplikasi PBB Mobile dengan konsep *E-Government*, sebagai perwujudan upaya mencapai *good governance* di Kabupaten Bogor, didalam penelitian ini membahas konsep prinsip-prinsip *good governance* yang fokus pada aspek pelayanan publik.

### **1.6.2 *Electronic Government***

*Electronic government* atau yang biasa disingkat menjadi *E-Government* merupakan pemanfaatan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis *online* yang dikembangkan oleh pemerintah dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya dalam pengembangan *E-Government* telah tertuang dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi Presiden tersebut menjadi titik awal perkembangan *E-Government* di Indonesia dikarenakan konsep *E-Government* mengedepankan transparansi dan efisiensi yang menjadi unsur penting didalam pemerintahan.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi

komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.<sup>14</sup> *E-Government* mempunyai keunggulan dalam efektivitas dan efisiensi, berkembangnya teknologi menjadi alasan utama mengapa *E-Government* dipakai oleh pemerintah sampai saat ini, teknologi diciptakan untuk membantu pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien, teknologi juga dapat memangkas biaya operasional pemerintah, masyarakat dapat dengan mudah mengakses jasa-jasa pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke tempat instansi pemerintahan terkait. Didalam pengembangan *E-Government* terdapat empat fase yang telah diusulkan oleh *World Bank* (2002), yaitu:

1. *Presence* (kehadiran)
2. *Interaction* (interaksi)
3. *Transaction* (transaksi)
4. *Transformation* (transformasi).<sup>15</sup>

Di Indonesia sendiri jika kita mengaitkan keempat fase pengembangan diatas dengan pengembangan aplikasi pemerintah, maka akan menjadi sebagai berikut :

1. *Presence* (kehadiran)

Kehadiran disini sama dengan partisipasi dimana masyarakat luas dapat mengakses aplikasi yang dibuat pemerintah. Hal ini bertujuan untuk memberi

---

<sup>14</sup> Suaedi.

<sup>15</sup> Joko Tri Nugraha, '*E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman)', *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2.1 (2018), 32–42.

manfaat bagi semua pihak yaitu kemudahan bagi pemerintah maupun masyarakat, bagi pemerintah mendapatkan kemudahan dalam memberikan informasi dan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik, lalu bagi masyarakat mendapat kemudahan dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan.

## 2. *Interaction* (interaksi)

Aplikasi harus menyediakan tempat yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem dua arah. Aplikasi yang dibuat selain dapat diakses dengan mudah dan memuat informasi yang bervariasi tetapi juga harus bersifat dua arah, sifat dua arah ini bertujuan agar masyarakat tidak bingung ketika menggunakan aplikasi yang dibuat, seperti halnya aplikasi PBB Mobile yang dimana didalamnya terdapat menu pertanyaan melalui form pertanyaan dan panduan aplikasi yang memungkinkan masyarakat bertanya langsung pada platform aplikasi PBB Mobile serta memberikan informasi seputar aplikasi agar masyarakat semakin mengerti cara mengoperasikan aplikasi.

## 3. *Transaction* (transaksi)

Selain memberikan informasi yang penting dan memungkinkan terjadinya interaksi yang bersifat dua arah antara pemerintah dan masyarakat, didalam aplikasi juga diberikan fasilitas yang diperuntukkan untuk melakukan transaksi secara *online*, misalkan seperti pembuatan E-SPPT (Electronic-Surat

Pemberitahuan Pajak Terhutang) dan catatan pembayaran lainnya secara online.

#### 4. *Transformation* (transformasi)

Dengan adanya konsep *E-Government* tentunya hal ini mentransformasikan atau mengubah dan meningkatkan upaya pemerintah dalam memberikan informasi dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sebelum adanya *E-Government* masyarakat harus mengunjungi kantor-kantor pemerintahan yang berkaitan jika ingin memperoleh informasi dan memperoleh pelayanan publik (secara *offline*), saat ini masyarakat bisa mendapatkan informasi dan memperoleh pelayanan publik dengan akses yang mudah melalui perangkat elektronik seperti misalkan *smartphone* dan tablet.

Informasi yang dimiliki pemerintah selanjutnya mudah untuk diakses masyarakat, hal ini berkaitan dalam salah satu konsep *good governance* yaitu Transparansi. Dalam pengembangan *E-Government*, pemerintah juga dapat lebih cepat mengumpulkan informasi mengenai keluhan masyarakat atas kualitas pelayanan publik dan dapat segera merespon keluhan masyarakat tersebut. Komitmen yang kuat dari pemerintah sangat dibutuhkan jika ingin tujuan dari implementasi *E-Government* tercapai, *E-Government* yang menawarkan peningkatan pelayanan publik yang berbasiskan kepada *good governance* diharapkan menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

## 1.7 Operasional Konsep

Perkembangan teknologi semakin berkembang seiring dengan berjalannya waktu, konsep *E-Government* yang muncul ditengah-tengah banyaknya ketidakpuasan masyarakat dikarenakan sistem yang membuat prosedur penyelenggaraan pemerintahan yang berbelit-belit seakan menjadi kabar baik bagi masyarakat, seperti contoh sebelum adanya *E-Government* seperti sekarang, jika masyarakat ingin mengecek berapa tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) rumah, sawah, ladang, atau bahkan perkebunan yang dimilikinya, masyarakat harus mendatangi petugas yang berada di kelurahan atau kantor desa terkait terlebih dahulu, hal ini tentunya tidak praktis dan memakan banyak waktu.

Dalam hal ini Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor selaku instansi yang menginisiasi pembuatan aplikasi PBB Mobile memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi *E-Government* agar dapat meningkatkan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi perpajakan yang dalam pelayanan tersebut didalamnya terdapat fasilitas berupa antrian *online* registrasi E-SPPT, catatan pembayaran pajak PBB, pengecekan pelayanan, pertanyaan didalam form pertanyaan yang bersifat dua arah, dll. Melalui sistem aplikasi tersebut, masyarakat Kabupaten Bogor yang ingin mengurus berbagai hal mengenai pelayanan administrasi perpajakan tidak perlu lagi datang ke kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten Bogor, sehingga pelayanan yang diberikan jauh lebih efektif dan efisien. Inovasi pembuatan aplikasi PBB Mobile yang berbasis *Electronic Government* termasuk upaya Pemerintah

Kabupaten Bogor dalam mewujudkan *good governance* di Kabupaten Bogor, kemudian akan dilihat dari berbagai prinsip *good governance* selama penggunaan aplikasi ini berlangsung dan memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Bogor dalam mewujudkan *good governance* di Kabupaten Bogor.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, penelitian kualitatif juga memiliki sifat *elaborative* yang membuat peneliti lebih mudah mendapatkan informasi lebih mendalam sesuai tema penelitian yang diangkat, alasan lain menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena metode kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Laporan pandangan data dan analisa data yang didapatkan di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci.<sup>16</sup>

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka yang menjadi obyek lokasi penelitian ini akan dilakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Kabupaten

---

<sup>16</sup> John Ward Cresswell, *Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, Educational Research*, 5th edn (Singapore: Prentice Hall, 2008).

Bogor, Jalan Raya Tegar Beriman No. 1, Pakansari, Cibinong, Pakansari, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16914, Indonesia. Penelitian ini dilakukan berlangsung dalam situasi alamiah, dimana peneliti tidak akan melakukan manipulasi latar (*setting*) penelitian.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Faktor pendukung dari subjek penelitian ini adalah melalui informan yang tepat. Jenis penarikan sampel dalam penelitian yang peneliti lakukan ditentukan secara *purposive* sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang akan dipilih adalah Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M, yang bertanggung jawab mengenai seluruh pelayanan administrasi perpajakan dan pengembangan aplikasi dalam aplikasi PBB Mobile. Wawancara juga dilakukan dengan salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi PBB Mobile yaitu Bapak Bambang Aryadi sebagai informan penelitian ini. Sumber lainnya berasal dari Aplikasi *Google Play Store* yang merupakan aplikasi pengunduhan berbasis *android* tempat aplikasi PBB Mobile bisa diunduh, sumber ini berasal dari *rating* dan juga komentar masyarakat pengguna aplikasi PBB Mobile terhadap aplikasi ini.

### **1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data**

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berupa teks, kata - kata tertulis, frasa - frasa atau simbol - simbol yang menggambarkan serta merepresentasikan orang, tindakan dan peristiwa



dalam kehidupan sosial. Kemudian juga, data hasil wawancara dan studi literatur yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder.

#### **1.8.4.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dengan kata lain data tersebut diperoleh dari tangan orang pertama oleh peneliti. Data ini dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditelitinya. Dalam penelitian ini, ditetapkan informan yang diwawancarai adalah Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M, yang bertanggung jawab mengenai seluruh pelayanan administrasi perpajakan dan pengembangan aplikasi dalam aplikasi PBB Mobile.

#### **1.8.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Data ini dapat ditemukan dengan cepat, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs internet yang berhubungan dengan penelitian yang tengah dilakukan.<sup>17</sup> Data ini diperoleh melalui penelusuran data-data *monografi* dan peta *topografi*, serta literatur, jurnal ilmiah, koran, internet, jurnal, tabel, atau grafik yang berkaitan dengan tema penelitian.

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2017).

## **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

### **1.8.5.1 Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan pertanyaan kepada informan berkaitan dengan masalah yang diteliti dan hasilnya merupakan data sekunder. Dalam penelitian ini ditetapkan informan yang akan dipilih adalah Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor Ibu Dellianie Ukman, S.P, M.M, yang bertanggung jawab mengenai seluruh pelayanan administrasi perpajakan dan pengembangan aplikasi dalam aplikasi PBB Mobile. Wawancara juga dilakukan dengan masyarakat yang menggunakan aplikasi PBB Mobile. Metode wawancara yang digunakan adalah dengan cara peneliti bertemu dengan informan secara langsung kemudian memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dalam mewujudkan *good governance*.

### **1.8.5.2 Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan aktivitas-aktivitas individu yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor yang merupakan pihak penginisiasi program aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor.

### 1.8.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari dokumen berupa jawaban atau kata-kata bukan merupakan angka-angka. Data diperoleh, dikumpulkan, dikelompokkan berdasarkan sifat data, kemudian diperoleh interpretasi data didasarkan fakta serta didukung pemikiran kritis sehingga hasil yang diperoleh dapat bermanfaat. Teknik analisa ini menjelaskan mengenai penggunaan aplikasi berbasis *E-Government* yaitu PBB Mobile oleh Pemerintah Kabupaten Bogor dalam mewujudkan *good governance*

