

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara menjadi salah satu faktor penting dalam pembangunan ekonomi negara dan dapat diperoleh dari pemungutan pajak di masyarakat. Pajak menjadi kontribusi penting karena sumber pasti untuk menambah perekonomian negara dan juga menyediakan fasilitas kembali ke masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan pemerintah sangat memerhatikan pajak dalam pengelolaannya dan memprioritaskan keefektivitasan pemungutan pajak di Indonesia. Hal ini juga berlaku di daerah yang mana dana menjadi peran penting dalam pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan melewati Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pajak daerah.

Sesuai dengan Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (UU PDRD), diuraikan dengan jelas bahwa pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk memperluas objek pajak daerah sehingga penghasilan akan bertambah. (Chandra, Sabijono, & Runtu, 2020). Pajak daerah disebut sebagai kontribusi wajib yang dilakukan oleh orang atau badan tanpa imbalan sepadan dan dapat dipaksakan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta dipergunakan untuk kepentingan daerah dalam menyejahterakan masyarakat. Kepentingan daerah tersebut seperti contoh memberikan biaya administrasi pemerintah, perbaikan dan pembangunan infrastruktur bagi khalayak umum, pemberian fasilitas

kesehatan dan pendidikan yang memadai, serta memberikan persediaan barang yang tidak dapat dilakukan oleh pihak swasta (Wicaksono & Pamungkas, 2017).

Pada keberjalanannya sebagai salah satu layanan publik yang penting, perkembangan teknologi tidak bisa dihindari, terlebih lagi di era industri 5.0. Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia (Kominfo) mengusulkan kepada pemerintah daerah untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Selain itu, digitalisasi layanan publik bertujuan untuk mempersiapkan masyarakat dalam menghadapi tantangan ekonomi masa depan dan diharapkan dapat mengatasi permasalahan layanan publik yang selama ini dinilai kurang optimal (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2021).

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan landasan hukum dalam proses digitalisasi layanan publik di Indonesia. Tujuan dari kebijakan ini adalah menciptakan sistem pemerintahan yang lebih canggih, transparan, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, seperti melayani pembayaran pajak. Inovasi yang dilakukan berbagai pemerintah daerah yaitu meluncurkan *Electronic* Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-SPPT PBB-P2) untuk membantu masyarakat dalam mengakses informasi seputar pajak dan membayar pajak PBB-P2 secara *online*.

Pemerintah Kabupaten Kediri menjadi salah satu pemerintah daerah yang ikut meluncurkan E-SPPT PBB-P2. Pada awalnya, Pemerintah Kabupaten Kediri bersama dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) merancang penamaan digitalisasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak dengan Aplikasi Es Pete Pak Mingun. Hal ini tercantum dalam Keputusan Bupati No HK.04.112.418.08.2023 tentang Penetapan Pelaksanaan Aplikasi Es Pete Pak Mingun (E-SPPT PBB-P2) di Kabupaten Kediri. Perancangan aplikasi ini ditujukan untuk meminimalisir berbagai kendala dalam pengelolaan PBB-P2 yang sering terjadi sebelumnya.

Seiring berjalannya waktu, pelayanan pajak daerah khususnya PBB pun semakin berkembang karena tidak dapat dipungkiri apabila Indonesia telah bertumbuh dengan teknologi yang membersamainya dan sistem pemerintahannya pun berbasis elektronik (Wahyuni, 2022). Dengan adanya sistem ini, pemerintah juga diharapkan memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan cekatan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas dan pembangunan akan menjadi lebih optimal (Wahid, Salamet, & Anwarr, 2022).

Kabupaten Kediri menjadi salah satu contoh yang pemerintahannya telah melakukan perkembangan teknologi informasi dan memiliki inovasi-inovasi terbaru dalam memanfaatkan era globalisasi penuh teknologi ini. Salah satunya pencetusan digitalisasi SPPT PBB-P2 yang ditandai dengan meluncurkan aplikasi E-SPPT PBB-P2 yang sebelumnya diatur dalam Keputusan Bupati No. HK.04. 112.418.08.08.2023 tentang Penetapan

Pelaksanaan Aplikasi E-SPPT PBB-P2 di Kabupaten Kediri. Bersama dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kediri, peluncuran ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB-P2 dan juga membantu perangkat desa dalam memberikan pelayanan secara daring. Selain itu, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran diri masyarakat Kabupaten Kediri untuk selalu membayar pajak secara tepat waktu. Untuk perangkat pemerintahan khususnya kecamatan, aplikasi ini dapat mengakomodir informasi dari petugas kecamatan kepada aparat pajak dalam menyampaikan SPPT kepada masyarakat sebagai bukti bahwa SPPT telah diterima oleh wajib pajak, mengelola administrasi PBB-P2, dan memonitoring ketetapan serta realisasi pembayaran hingga rekapitulasi ketetapan dan tunggakan dari setiap desa di bawah naungan kecamatan tersebut (Dea, 2022).

Sesuai dengan Peraturan Bupati Kediri, E-SPPT PBB-P2 ini digunakan sebagai media informasi layanan masyarakat yang mudah diakses dan mudah dalam pemenuhan atas kewajiban PBB-P2 secara digital. Kecamatan Gampengrejo merupakan salah satu daerah di Kediri yang melaksanakan surat Keputusan tersebut dan menjadi lokasi yang ideal dalam penelitian implementasi aplikasi E-SPPT PBB-P2 karena menjadi salah satu kecamatan dengan luas wilayah mencapai 16.835 kilometer persegi. Walaupun hanya terdiri dari 11 desa saja dan lebih sedikit jumlah desanya daripada kecamatan-kecamatan yang lain di Kabupaten Kediri, realisasi jumlah PBB yang sudah terbayar tertinggi se-Kabupaten Kediri diperoleh dari Kecamatan Gampengrejo. Sesuai dengan data yang diberi oleh Bapenda Kabupaten Kediri

sampai dengan tanggal 11 Mei 2023, realisasi jumlah PBB yang sudah terbayar mencapai 49,92 persen setelah peluncuran aplikasi E-SPPT PBB-P2. Berikut adalah laporan realisasi PBB-P2 setiap kecamatan di Kabupaten Kediri:

Tabel 1.1
Laporan Realisasi PBB P-2 Rekap Kecamatan

No.	Kecamatan	Pokok Ketetapan Tahun 2023		Realisasi Pokok Ketetapan Tahun 2023		
1.	Gampengrejo	15.698	4.769.143.900	4.941	2.380.652.465	49,92%
2.	Ngasem	27.610	7.033.670.421	7.357	3.067.068.469	43,61%
3.	Pagu	21.135	2.579.168.070	8.885	1.000.700.117	38,80%
4.	Kunjang	22.294	2.189.364.196	8.108	825.552.923	37,71%
5.	Badas	35.965	3.167.084.434	15.757	1.184.994.952	37,42%
6.	Puncu	24.470	2.117.973.992	10.125	774.156.509	36,55%
7.	Semen	28.062	2.268.880.531	9.958	814.108.782	35,88%
8.	Pare	44.382	6.411.060.485	19.659	2.265.721.542	35,34%
9.	Kayen Kidul	27.317	2.848.982.319	10.226	1.004.906.479	35,27%
10.	Purwoasri	32.494	3.167.326.628	11.268	1.146.598.426	31,70%
11.	Tarokan	31.781	2.567.719.608	11.425	795.986.761	31,00%
12.	Gurah	42.728	4.601.746.911	15.278	1.387.905.343	30,16%
13.	Mojo	51.283	3.241.528.325	16.680	963.973.366	29,74%
14.	Ngancar	25.256	1.885.661.792	8.271	559.516.725	29,67%
15.	Kandangan	29.138	2.640.796.221	9.254	780.927.112	29,57%
16.	Plemahan	36.233	3.497.303.714	9.655	1.012.311.163	28,95%
17.	Papar	30.480	3.407.079.160	8.474	975.462.194	28,63%
18.	Grogol	22.895	2.592.774.877	7.483	740.695.484	28,57%
19.	Wates	49.325	4.909.748.230	15.461	1.332.323.342	27,14%
20.	Kandat	31.424	4.206.643.615	8.744	1.075.459.219	25,57%
21.	Ngadiluwih	38.514	4.814.855.464	9.717	980.531.821	20,36%
22.	Kras	33.806	3.449.099.084	7.403	625.497.631	18,14%
23.	Plosoklaten	40.394	4.457.891.037	8.565	803.442.181	18,02%
24.	Kepung	47.863	4.105.704.238	9.132	700.953.063	17,07%
25.	Ringinrejo	31.965	2.927.222.266	5.445	458.670.873	15,67%
26.	Banyakan	30.522	3.011.454.536	4.540	421.136.788	13,98%
Jumlah Total		853.484	93.319.884.054	261.811	28.079.253.730	30,09%

Sumber: (Bapenda Kabupaten Kediri, 2023)

Persenan ini diambil dari masing-masing desa yang telah membayarkan PBB melewati E-SPPT PBB-P2. Pihak Bapenda turut menjelaskan bahwa banyaknya objek pajak baru memengaruhi harga tanah dan bangunan sehingga memang banyak sekali transaksi jual beli tanah sesuai dengan penyesuaian

Nilai Jual Objek Pajak (Astuti, 2023). Tentu saja, hal ini membuat penulis mengkaji lebih dalam terkait bagaimana implementasi aplikasi E-SPPT PBB-P2 di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri. Dari hal ini, peneliti juga tertarik melakukan penelitian di Kecamatan Gampengrejo untuk melihat apakah aplikasi E-SPPT PBB-P2 terimplementasi dengan baik sehingga dapat mempertahankan tingkat realisasi tertinggi di Kabupaten Kediri hingga akhir tahun nanti.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi aplikasi E-SPPT PBB-P2 Tahun 2023 di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis tentang implementasi aplikasi E-SPPT PBB-P2 Tahun 2023 di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dihasilkan untuk memperkuat seluruh teori yang digunakan di dalam tulisan ilmiah. Diharapkan juga dengan dimunculkannya tulisan ilmiah ini akan menjadi wawasan tambahan bagi pembaca yang tertarik dengan teori tentang implementasi kebijakan dan *e-government* mengenai pemerintahan daerah khususnya pajak bumi dan bangunan daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi dasar pendukung penelitian yang akan dilakukan ke depannya dan dapat menjadi informasi lanjutan bagi masyarakat mengenai digitalisasi SPPT PBB-P2. Manfaat lainnya bagi pemerintah adalah dapat menjadi evaluasi dan peningkatan bagaimana perkembangan pelayanan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan daerah.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian terdahulu digunakan sebagai pembandingan antara hasil penelitian yang akan dikerjakan oleh penulis dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Selain pembandingan, penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai referensi sehingga sumber-sumber yang terjamin kredibilitasnya dapat dijadikan rujukan untuk mendukung penelitian serta penulisan ilmiah yang akan dilakukan. Dengan begitu, penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu dengan pembahasan seputar implementasi kebijakan pajak bumi dan bangunan.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun	Judul	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
1.	Dita Dwi Lestari, dkk/2022	Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan	Metode bersifat normatif kualitatif.	Hasil penelitian ini berhubungan dengan efektivitas kebijakan PBB-P2 dalam

		Perkotaan dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kecamatan Purwokerto Barat		meningkatkan PAD. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi ini yaitu sosialisasi yang baik, sistem administrasi yang efisien, serta kerjasama antara pemerintah daerah dan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti kesadaran masyarakat yang belum merata dan infrastruktur yang kurang memadai.
2.	Eka Afriliyanto Adi, dkk/2022	Implementasi Kebijakan Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah di Kota Serang	Metode yang digunakan adalah deksriptif kualitatif dan teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan oleh Edward III.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi dari pelaksanaan kebijakan termasuk sosialisasi, pendataan objek pajak, penetapan tarif, dan kepatuhan wajib pajak telah berjalan dengan baik serta meningkat. Namun, terdapat

				beberapa kendala seperti kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan tantangan dalam pendataan objek pajak yang akurat.
3.	Romlah Nur Islami/2021	Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang	Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata rata pajak bumi dan bangunan tiap tahunnya sebanyak 74 persen, maka bisa disimpulkan kebijakan pelaksanaan penarikan PBB yang dijalankan oleh Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang masih kurang efektif. Faktor penyebabnya adalah jumlah penerimaanya dalam hal mengelola belum selaras dengan target yang sudah direncanakan dan minimnya inisiatif masyarakat

				akan pajak.	wajib
--	--	--	--	----------------	-------

Penelitian di atas merupakan penelitian yang semuanya tidak jauh berkaitan dengan implementasi pajak bumi dan bangunan serta terjadi di berbagai daerah di Indonesia. Ketiga penelitian dengan penulis yaitu Dita, Eka, dan Romlah menggunakan metode penelitian kualitatif. Dita menggunakan pendekatan normatif kualitatif, sedangkan Eka dan Romlah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian-penelitian terdahulu yaitu pada fokus penelitiannya yang mana penulis meneliti mengenai implementasi aplikasi E-SPPT PBB-P2. Sedangkan, di ketiga penelitian terdahulu yang disebutkan di atas, para penulis hanya menjelaskan implementasi kebijakan pemungutan pajak bumi dan bangunan tanpa digitalisasi atau masih secara manual.

Melihat perbedaan teori yang digunakan, penulis tidak menemukan teori yang digunakan oleh Dita pada penelitiannya dan perbedaan teori yang digunakan antara penulis dan Eka. Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle sedangkan Eka menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III. Perbedaan lainnya adalah lokasi penelitian yang berbeda karena penulis mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Implementasi Kebijakan

Secara umum, implementasi berarti penerapan atau pelaksanaan sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya. Sedangkan secara teori, kebijakan merupakan beberapa tindakan yang berkaitan dari seorang maupun sekelompok orang untuk memecahkan suatu masalah tertentu (Islamy, 2000). Kebijakan sendiri memiliki sifat yang proaktif dan *problem solving* sehingga para anggota organisasi ataupun masyarakat akan bertindak atau berperilaku berpedomankan kebijakan ini (Dunn, 1999). Brain W. Hogwiid dan Lewis A. Gunn mengelompokkan kebijakan menjadi tiga yaitu (Solichin, 2008):

- a. Proses pembuatan kebijakan yang mana menjelaskan tentang perumusan suatu kegiatan hingga terbentuklah kebijakan.
- b. Proses implementasi yang merupakan kebijakan yang dirumuskan telah dilaksanakan.
- c. Proses evaluasi kebijakan yang merupakan penilaian dari implementasi kebijakan yang telah dilakukan untuk mevari apa yang harus dibenahi dan apa yang telah dicapai.

Implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk dapat mencapai sebuah sasaran atau tujuan yang dari awal telah ditetapkan. Pada pelaksanaannya, implementasi kebijakan ini sangat kompleks dan politis karena ada pengaruh dari berbagai kepentingan (Agustino, 2016). Menurut Grindle, ada dua faktor besar

yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Lipsky memiliki penjelasannya sendiri bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan dengan petugas birokrasi yang terjun langsung ke masyarakat seperti polisi, guru, maupun pekerja sosial. Ada beberapa faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan pada tingkat ini yaitu *discretion*, *limited resources*, dan *personal interpretation* (Lipsky, 1980). Perlunya implementasi kebijakan ini disebabkan karena faktor determinan keberhasilan implementasi kebijakan itu dapat dilihat sesuai dengan perencanaan. Selain alasan yang telah disebutkan, implementasi kebijakan diperlukan untuk melihat hubungan antara implementasi dan faktor-faktor yang lain.

Van Meter dan Van Horn memberikan pandangan teoritisnya dalam (Winarno, 2012) bahwa variabel di implementasi kebijakan seperti ukuran dan tujuan kebijakan, sumber kebijakan, sifat badan atau instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan komunikasi kegiatan yang dilaksanakan, sikap pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik saling berkaitan sekaligus menghubungkan antara kebijakan dengan keberhasilan kerja. Lipsky menyampaikan bahwa kekurangan sumber daya, koordinasi antar lembaga yang kurang baik, dan resistensi internal dapat menghambat pelaksanaan kebijakan (Lipsky, 1980). Selain itu, konsep *uncertainty* dan *complexity* dalam implementasi kebijakan menyoroti bahwa perubahan pergerakan politik, dinamika masyarakat, dan faktor birokrasi dapat memengaruhi bagaimana kebijakan diterapkan

di lapangan (Baumgartner & Jones, 1993). Lipsky berpendapat bahwa birokrasi perlu menyadari peran dan tantangan yang telah disebutkan karena dengan hal itulah merupakan elemen penting dalam merancang dan menerapkan kebijakan yang sukses. Pemerintah juga perlu mengadopsi pendekatan yang adaptif dan responsif seperti pemantauan implementasi kebijakan yang berkelanjutan, evaluasi berkala, dan keterlibatan masyarakat untuk memastikan kebijakan dapat dijalankan dengan baik dan ideal (Lipsky, 1980).

Proses implementasi kebijakan yang ideal melibatkan interaksi dan reaksi organisasi pelaksana, kelompok sasaran, dan faktor lingkungan, menghasilkan tekanan yang diikuti dengan negosiasi atau tindakan transaksional. Keterkaitan ini memberikan umpan balik yang dapat digunakan oleh pembuat keputusan dengan memberikan bahan untuk perumusan kebijakan selanjutnya. Implementasi kebijakan publik memiliki empat variabel yang harus diperhatikan yaitu kebijakan yang direncanakan dimana hal ini mewakili pola interaksi terencana bagi orang-orang yang menentukan kebijakan untuk mencoba mengimplementasikannya, kelompok sasaran di mana subjek berada yang diharapkan mengadopsi pola interaksi baru melalui kebijakan dan isu-isu yang harus berubah untuk memenuhi kebutuhan mereka, organisasi pelaksana dimana biasanya unit kerja birokrasi pemerintah atau unit yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan, serta

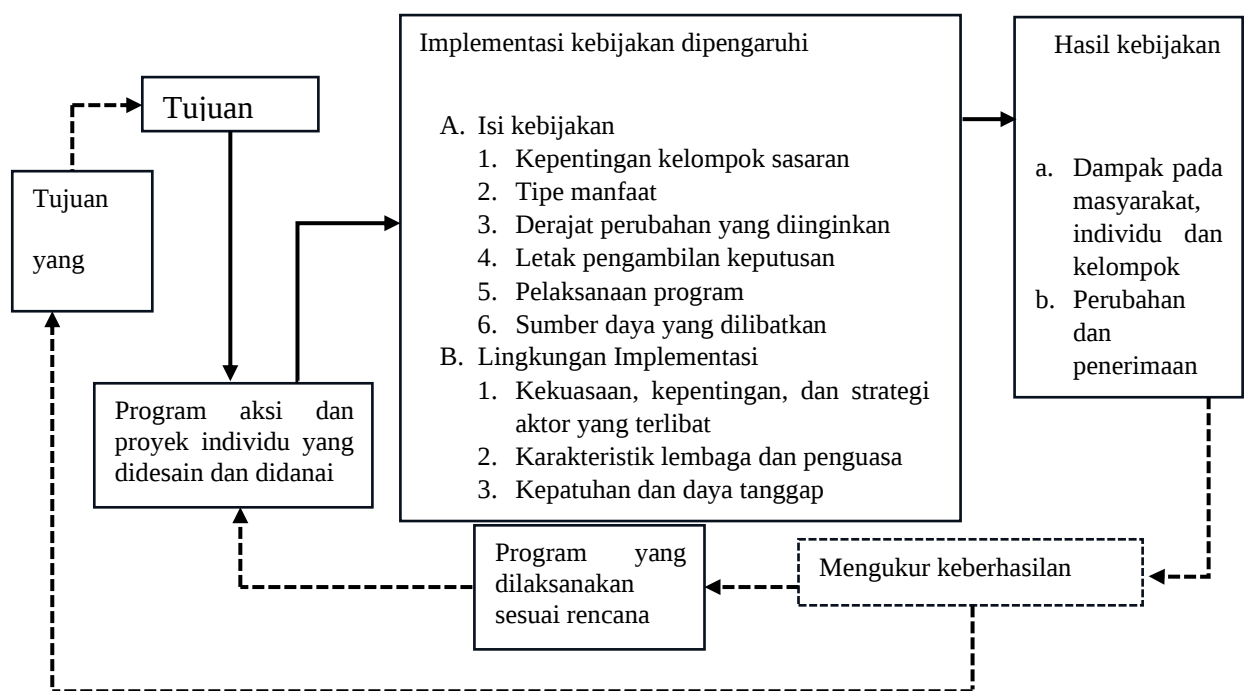
faktor lingkungan yang merupakan elemen sistem dari lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan (Quade, 1984).

Keberhasilan implementasi dari suatu kebijakan publik dapat dilihat dari proses pencapaian hasil akhir yang membuktikan bahwa hal tersebut tercapai atau tidak. Grindle mempopulerkan pendekatan kebijakan publiknya dengan sebutan *implementation as a political and administrative process* yang mana keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal yaitu proses yang mana proses ini mempertanyakan apakah pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah dirumuskan dengan melihat aksi kebijakan tersebut dilakukan dan tujuan dari kebijakan ini tercapai sesuai dengan dampak serta efek yang terjadi secara nyata baik individu maupun kelompok. Selain itu, keberhasilannya juga diukur dengan tingkat keterlaksanaan kebijakan itu sendiri yang terdiri atas isi kebijakan dan lingkungan implementasi.

Grindle menjabarkan isi kebijakan terdapat 6 poin yaitu kepentingan yang memengaruhi dimana hal ini berkaitan dengan kepentingan suatu implementasi kebijakan, tipe manfaat dimana isi kebijakan berupaya untuk menjelaskan secara rinci tentang suatu kebijakan yang harus dibuat karena ada manfaat positif, derajat perubahan yang ingin dicapai dimana target-target menjadi dasar akan kebijakan yang akan diwujudkan dengan skala yang jelas, letak pengambilan keputusan dimana suatu kebijakan memiliki peranan penting tentang tepat atau tidaknya kebijakan itu dilaksanakan,

pelaksanaan program dimana kebijakan harus mendapat dukungan dari pelaksana kebijakan yang kompeten, dan yang terakhir ada sumber daya yang digunakan agar pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik (Samodra, 1994).

Gambar 1.1
Model Implementasi Kebijakan Grindle



Sumber: Merilee S. Grindle, (1980) dalam (Subarsono, 2005)

Selanjutnya ada lingkungan implementasi yang mencakup kekuasaan dan karakteristik yang mana kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat serta karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa. Selain kedua poin tersebut, ada tambahan lagi yaitu tingkat kepatuhan dan respon dari pelaksana yang mana hal ini menjelaskan seberapa jauh kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan. Berikut adalah gambar yang mempermudah untuk

memahami dan menegaskan penjelasan mengenai teori implementasi kebijakan milik Grindle (Grindle, 1980).

1.5.2.2 *Electronic Government*

Perkembangan teknologi dan informasi semakin berkembang seiring berjalannya waktu serta membawa pengaruh yang signifikan dalam transformasi pemerintahan. Bukan hanya struktur dan manajemen pemerintahan saja, tetapi juga perubahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Indonesia sendiri sudah mengenalkan inisiatif *e-government* melalui Instruksi Presiden No. 06, 24 April 2001 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informatika (Telematika) yang dimana dengan pengimplementasian ini dapat menyederhanakan cara berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah (Andrianto, 2007).

Secara konseptual, *e-government* berarti memberikan pelayanan melalui elektronik seperti aplikasi, *website*, dan beberapa alternatif elektronik lainnya. Definisi Forman dalam (Holle, 2011) mengenai *e-government* adalah peningkatan efektivitas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah seperti penyampaian layanan yang lebih efisien baik dalam segi waktu, biaya, maupun tenaga dengan menggunakan teknologi digital. Konsep ini meliputi beberapa bentuk yaitu interaksi pemerintah dengan masyarakat dengan tujuan masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan informasi dan mencari informasi ke pemerintah atau yang disebut juga *Government to Citizen (G2C)*. Yang kedua adalah interaksi pemerintah dengan dunia bisnis yang mana hal ini

akan mempermudah masyarakat dan pengusaha dalam menjalankan bisnisnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Bentuk ini disebut juga dengan *Government to Business (G2B)*. Selanjutnya adalah interaksi internal antar pemerintah dimana hal ini bertujuan agar tujuan kerja sama lintas pemerintah dapat tercapai sesuai rencana dan terpenuhi sesuai permintaan masing-masing pihak atau yang disebut juga dengan *Government to Government (G2G)*. Yang terakhir adalah interaksi pemerintah dengan pegawainya untuk meningkatkan produktivitas, kebahagiaan, dan kode etik pekerja sektor publik yang disebut juga *Government to Employee (G2E)* (Yuhefizar dkk, 2017).

E-government menjadi transformasi yang fundamental bagi pemerintah dengan skala yang belum pernah terjadi sejak era industri sesuai dengan penuturan Janet Caldwor dalam (Indrajit, 2006). Bank Dunia juga menyatakan definisi yang sama mengenai *e-government* bahwa kinerja pemerintahan menjadi lebih efisien dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Di dalam pengembangan *e-government*, terdapat empat fase yang diusulkan *world bank* yaitu kehadiran yang mana dalam hal ini diartikan sama dengan cara pembuatan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas dan mempermudah pemerintah menjadi petugas pelayanan publik, interaksi yang mana aplikasi ini mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, transaksi dimana aplikasi

ini dapat memberikan fasilitas yang lebih mudah bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara daring salah satunya dengan pembayaran pajak, dan transformasi yang mana telah dijelaskan di awal bahwa ada peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Konsep dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang dijabarkan oleh Merilee S. Grindle dan menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan pada kebijakan publik yang telah dibuat dengan menekankan keberhasilan sebagai hasil akhirnya. Keberhasilan ini dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan dengan apa yang telah dirumuskan dan ketercapaian tujuan dilihat dari dampak secara nyata baik individu maupun kelompok yang akan memengaruhi hasil implementasi kebijakan tersebut. Keterlaksanaan kebijakan tersebut juga dikatakan berhasil apabila memenuhi tiga proses yaitu isi kebijakan, lingkungan implementasi, dan hasil kebijakan. Dalam penelitian ini kebijakan pelayanan pajak termasuk Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Kediri bertransformasi yang awalnya manual melalui kantor sekarang dapat dilakukan hanya dengan melalui aplikasi E-SPPT PBB-P2 yang diatur dalam Keputusan Bupati Nomor HK.04/112/418.08/2023 dan ini merupakan salah satu pelaksanaan inisiatif *electronic government*.

Faktor-faktor pada isi kebijakan yaitu kepentingan kelompok sasaran akan dilihat melalui jumlah wajib pajak yang telah melakukan pembayaran maupun tunggakan PBB setelah adanya E-SPPT PBB-P2 yang telah diatur

dalam Keputusan Bupati Kediri. Tipe manfaat dari kebijakan E-SPPT PBB-P2 seperti kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak, akan dianalisis berdasarkan pemerintah dan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi. Derajat perubahan yang ingin dicapai, yaitu transisi dari sistem manual ke digital, akan diidentifikasi dengan melihat tantangan yang dihadapi, seperti literasi digital dan ketergantungan pada petugas pajak.

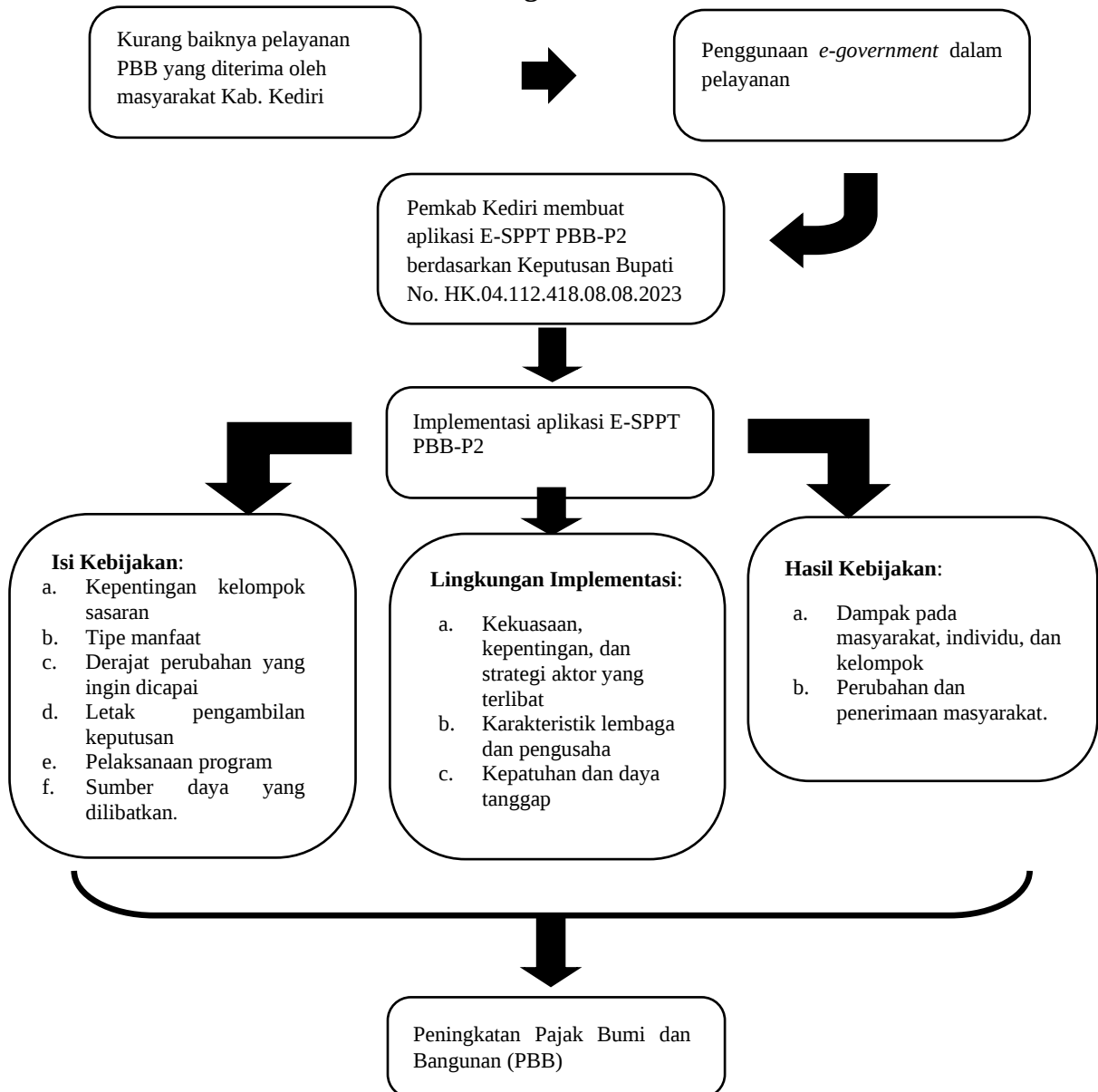
Faktor letak pengambilan keputusan melibatkan pemerintah daerah untuk memahami bagaimana keputusan tersebut mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan program E-SPPT PBB-P2 akan dianalisis berdasarkan efektivitas sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dan dukungan teknis yang diberikan kepada pemerintah serta melihat bagaimana perkembangan realisasi PBB sebelum dan setelah adanya E-SPPT PBB-P2. Selain itu, sumber daya yang dilibatkan, termasuk kompetensi serta jumlah pegawai dan infrastruktur teknologi, akan menjadi fokus analisis untuk menilai kesiapan dan efektivitas dalam mengoperasikan aplikasi E-SPPT PBB-P2. Terakhir, faktor lingkungan implementasi juga akan diperhatikan, mencakup kondisi politik, sosial, dan ekonomi, peran pemerintah, serta kepatuhan dan daya tanggap yang dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan.

E-SPPT PBB-P2 merupakan singkatan dari *Electronic* Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pedesaan dan Perkotaan. Sedangkan, SPPT sendiri merupakan dokumen yang diterbitkan oleh Badan Pendapatan Daerah untuk memberitahukan kepada wajib pajak besarnya pajak terutang atas kepemilikan atau pemanfaatan objek pajak termasuk luas tanah dan bangunan,

Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), serta jumlah pajak yang harus dibayar untuk periode tertentu, biasanya satu tahun pajak.

1.7 Kerangka Berpikir

Bagan 1.1



Sumber: Diolah oleh peneliti

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Peneliti akan mengambil jenis penelitian berupa penelitian kualitatif dimana pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang aspek utamanya menggunakan non perhitungan numerik, wawancara mendalam, analisis isi, kecenderungan dalam meneliti, dan situasi yang deskriptif. Penulis memilih metode penelitian kualitatif deskriptif yang akan menguraikan masalah dan hasil data analisis yang telah didapatkan dengan tidak ada perubahan kata, sesuai hasil fakta yang ada dan nyata.

1.8.2 Subjek Penelitian

Pemberi tanggapan dan informasi mengenai penelitian yang dibahas disebut dengan subjek penelitian. Subjek memiliki tiga level yaitu mikro, meso, dan makro yang masing-masing penjelasannya berupa seberapa ukuran atau jumlah dari subjek penelitiannya. Subjek penelitian atau informan yang memberi informasi adalah:

- a. Pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Kediri, Ahmad Nurcahyo.
- b. Camat beserta jajarannya Kecamatan Gampengrejo, Drs. Agoeng Nugroho dan Hario Kuncoro Yekti.
- c. Warga desa pengguna aplikasi E-SPPT PBB-P2 Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian dipilih dengan teknik *Purposive Sampling* dengan rincian yaitu menemui salah satu pegawai

Bapenda Kabupaten Kediri untuk mendapatkan informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan, camat beserta jajarannya di Kecamatan Gampengrejo, dan warga desa wajib pajak pengguna E-SPPT PBB-P2. Dengan menggunakan teknik sampling yang tepat, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang implementasi kebijakan E-SPPT PBB-P2 di Kabupaten Kediri.

1.8.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Gampengrejo Kabupaten Kediri dimana kecamatan ini menjadi salah satu kecamatan yang berhasil meningkatkan minat masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu menggunakan aplikasi E-SPPT PBB-P2 sebagai upaya pemerintah kabupaten Kediri menyelenggarakan *E-Government*. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi membayar pajak ini sangat menarik diteliti khususnya di Kecamatan Gampengrejo sebagai kecamatan yang menempati nomor satu dalam membayar PBB se-kabupaten Kediri.

1.8.4 Sumber Data

1.8.4.1 Data Primer

Data ini bisa disebut sebagai data utama yang mana perolehannya dilakukan secara langsung kepada sumber yang memiliki informasinya melalui wawancara tanpa ada perantara antara peneliti dan informan. Data ini dapat berupa pendapat individu maupun kelompok mengenai penelitian.

1.8.4.2 Data Sekunder

Berkebalikan dengan data primer, data sekunder ini merupakan data yang bersifat objektif daripada subjektif dimana data ini bersifat data pendukung. Data ini dapat diperoleh dari data-data yang didapat dari laporan yang diberikan oleh Bapenda Kabupaten Kediri, Kecamatan Gampengrejo, jurnal, *website*, laporan, dan hasil-hasil penelitian sebelumnya.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

1.8.5.1 Wawancara

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara ini dilakukan dengan proses tanya jawab satu arah antara peneliti dan informan untuk mendapatkan informasi pendukung di penelitian ini. Dalam penelitian ini, informannya adalah ketiga pihak yang telah disebutkan di poin subjek penelitian.

1.8.5.2 Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan data dengan catatan-catatan peristiwa yang tercantum di catatan ilmiah seperti buku atau teori yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti juga melakukan dokumentasi saat sedang melakukan penelitian dalam bentuk foto, dokumen, dan audio wawancara. Dari teknik pengumpulan data ini, peneliti dapat menganalisis dokumen yang diperoleh dari subjek penelitian sehingga mendapatkan data yang akurat.

1.8.6 Validitas Data

Data-data yang telah dikumpulkan dan diteliti dapat dinyatakan absah apabila dalam proses pengerjaannya dilakukan dengan teknik triangulasi data. Ada beberapa jenis triangulasi yang digunakan pada penelitian kualitatif menurut Sugiyono yaitu yang pertama adalah triangulasi sumber. Pada triangulasi sumber ini, terdapat tiga informan yang telah disebutkan sebelumnya dan akan diwawancarai yaitu Bapenda Kabupaten, Camat, dan warga wajib pajak yang menggunakan E-SPPT PBB-P2. Yang kedua adalah triangulasi teknik yang mana pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara. Yang terakhir adalah triangulasi waktu yang mana mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

1.8.7 Teknik Analisis Data

Pengertiannya secara teoritis menjelaskan bahwa teknik analisis data menurut Miles dan Huberman langkah-langkah yang dilakukan adalah reduksi data, *display data*, dan *conclusion drawing* atau verifikasi.

a. Reduksi data

Kegiatan ini menegaskan bahwa hasil pengumpulan data dapat diklasifikasikan kemudian diringkas agar lebih mudah untuk dipahami dengan tujuan mempertajam fokus dan Menyusun data dengan berhati-hati sehingga kesimpulan penelitian dapat dibuat dan diverifikasi.

b. *Display data*

Penyajian data ini dalam penelitian kualitatif bersifat naratif menggunakan teks. Dengan menyajikan data dapat membantu untuk lebih memahami sesuatu yang sedang terjadi agar dapat dianalisis lebih rinci dan mendalam.

c. Verifikasi

Pada tahap ini, penulis melakukan penyimpulan terhadap data-data yang telah diperoleh untuk menjadi data pendukung pada tahap mengumpulkan data selanjutnya. Apabila kesimpulan yang telah ada pada tahap awal telah didukung bukti-bukti valid maka kesimpulannya merupakan kesimpulan yang kredibel.