



**PENGEMBANGAN E-PBB DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
SELAMA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PADA BPPKAD KABUPATEN WONOSOBO)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

DIMAS ANDY MOCHAMAD

NIM. 14020118130138

**PROGAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Dimas Andy Mochamad
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118130138
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonosobo, 14 Mei 2000
4. Jurusan / Progam Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 2 Wonosobo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah skripsi yang saya tulis berjudul :

Pengembangan E-PBB dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Selama Pandemi COVID-19 (Studi Kasus pada BPPKAD Kabupaten Wonosobo)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Januari 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



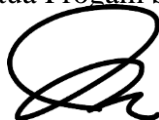
Dra. Dyah Hariani, M. M
NIP. 19580127 198503 2 002

Pembuat Pernyataan



Dimas Andy Mochamad
NIM. 14020118130138

Ketua Progam Studi



Dra. Maesaroh, M. Si
NIP. 19661222 199303 2 001

*) *Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%*

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengembangan E-PBB dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Selama Pandemi COVID-19 (Studi Kasus pada BPPKAD Kabupaten Wonosobo)

Nama Penyusun : Dimas Andy Mochamad

Progam Studi : S1-Administrasi Publik

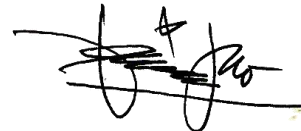
Semarang, 10 Februari 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Dyah Hariani, M. M



(.....)

2. Dr. Augustin Rina Herawati, M. Si



(.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Aufarul Marom, M. Si



(.....)

2. Dra. Dyah Hariani, M. M



(.....)

3. Dr. Augustin Rina Herawati, M. Si



(.....)

HALAMAN MOTTO

"Merupakan kebijaksanaan yang sempurna ketika kita mampu mempraktikkan lima hal dalam keadaan yang bagaimana pun. Kelima hal tersebut adalah: tidak bergeming (apa pun keadaannya), kemurahan jiwa, ketulusan, kesungguhan hati, dan kebaikan."

(Confucius, Peribahasa China)

"Jika seseorang bekerja hanya sebatas kebutuhannya, dia seorang budak. Jika seseorang bekerja melebihi kebutuhannya, dia seorang yang bebas." (Pepatah China)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seluruh proses penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini pastinya tidak terlepas dari banyak dukungan, bantuan, bimbingan, semangat, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung dan tidak langsung. Maka dari itu, penulis akan menyampaikan rasa terima kasih dan syukur kepada :

1. Allah SWT atas semua rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini dengan lancar dan tanpa ada hambatan.
2. Orang tua yaitu Bapak Mulyatno dan Ibu Mintarsih yang selalu memberikan nasihat, doa, dan dukungan selama ini. Tidak lupa juga seluruh keluarga besar dan saudara yang selalu memberikan semangat kepada penulis yaitu (alm) Simbah Ngaisah, Bude Kadarwati, Bulek Rini, Simbah Sirandu, Mbak Ani, Mas Noel, Bude Mul, Bulek Rina, Mbak Lisdiana, Mas Iwan, Mas Renaldi, Dinda, dan Dika.
3. Ibu Dra. Dyah Hariani, M. M dan Ibu Dr. Augustin Rina Herawati, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dengan sabar dari awal proses penyusunan tugas akhir skripsi ini hingga sekarang. Tidak lupa juga selalu memberikan nasihat dan motivasi sehingga dapat menginspirasi penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
4. Drs. Aufarul Marom, M. Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan rekomendasi yang sangat membangun serta informatif bagi penulis sehingga tugas akhir skripsi ini dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Seluruh Pegawai BPPKAD Kabupaten Wonosobo terutama Bapak Kristijadi, Bapak Rahayu Sucipto, Ibu Rina Roosiyati, Ibu Bernadetta Siwi, Bapak Maryono, Ibu Sri Wahyuningsih, dan Bapak Aman yang telah memberikan bimbingan dan ilmunya kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi.

6. Seluruh Dosen Administrasi Publik FISIP UNDIP yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, motivasi, dan bimbingan kepada penulis sehingga sangat membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi.
7. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis antara lain Ragil, Vietha, Icha, Adam, Choliq, Erjak, Sukma, Ravenska, Tyas, Herlina, Galuh, Geta, Arin, Bakrim, Arin, Desy, Natalia, Titania, Nerissa, Anin, Renata, dan Sintia sehingga proses penyelesaian tugas akhir dapat berjalan dengan lancar.

**PENGEMBANGAN E-PBB DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN
ASLI DAERAH SELAMA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA
BPPKAD KABUPATEN WONOSOBO)**

Abstrak

Berdasarkan Laporan Tahunan 2019 Ombudsman menjelaskan bahwa pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan ditemukan masalah yaitu rendahnya akurasi data, akuntabilitas, dan sistem digitalisasi. Sehingga pada tahun 2019 Kabupaten Wonosobo melakukan pengembangan E-PBB yang dapat mengatasi masalah tersebut serta mempercepat pelayanan dan membantu peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di masa Pandemi COVID-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengembangan E-PBB yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dan menganalisis elemen sukses dalam mendukung pengembangan E-PBB. Upaya untuk menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dianalisis dengan teori pengembangan dan elemen sukses *e-government* menggunakan metode analisis deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah pegawai BPPKAD Kabupaten Wonosobo Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengembangan E-PBB dilaksanakan dengan menerapkan lima elemen sukses yang mendukung kesuksesannya yaitu kepemimpinan, dukungan, inovasi, manfaat, dan kapasitas. Namun pengembangan E-PBB masih memiliki kendala dan hambatan yaitu kurangnya diklat, E-PBB masih berbentuk laman, anggaran pengembangan yang direalokasi sehingga menyebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi yaitu meningkatkan kemampuan untuk mengalokasikan sumber daya organisasi, menciptakan aplikasi E-PBB, menyelenggarakan diklat teknis TIK secara berkelanjutan, dan menyelenggarakan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Pengembangan E-PBB; Elemen Sukses; *E-Government*; dan PAD.

**DEVELOPMENT OF E-PBB IN INCREASING REGIONAL ORIGINAL
INCOME DURING THE COVID-19 PANDEMIC (CASE STUDY AT
BPPKAD WONOSOBO REGENCY)**

Abstract

Based on the 2019 Annual Report, the Ombudsman explained that the Land and Building Tax service found problems, namely low data accuracy, accountability, and the digitization system. So that in 2019 Wonosobo Regency developed E-PBB which can overcome these problems and accelerate services and help increase Regional Original Income (PAD) during the COVID-19 Pandemic. The purpose of this study is to analyze the development of E-PBB conducted by BPPKAD Wonosobo Regency and analyze the elements of success in supporting the development of E-PBB. Efforts to answer the problems and research objectives were analyzed with the theory of development and elements of successful e-government using descriptive analysis methods. The subjects of this study were employees of BPPKAD Wonosobo Regency for PBB and BPHTB Management. The results of the study explain that the development of E-PBB is carried out by implementing five elements of success that support its success, namely leadership, support, innovation, benefits, and capacity. However, the development of E-PBB still has obstacles and obstacles, namely the lack of education and training, E-PBB is still in the form of a website, the development budget has been reallocated, causing a lack of socialization to the community. This study provides recommendations, namely increasing the ability to allocate organizational resources, creating E-PBB applications, holding ICT technical training on an ongoing basis, and organizing outreach to the community.

Keywords: Development of E-PBB; Elements of Success; E-Government; and PAD.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas seluruh rahmat, khidmat, karunia, dan berkat-Nya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengembangan E-PBB dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Selama Pandemi COVID-19 (Studi Kasus pada BPPKAD Kabupaten Wonosobo)”. Tugas akhir skripsi ini menganalisis tentang tahapan pengembangan E-PBB yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mempercepat penyelenggaraan pelayanan publik serta pengelolaan PBB-P2. Selain itu tugas akhir skripsi ini juga akan dibahas mengenai elemen-elemen sukses yang dapat mendukung dan mempengaruhi tahapan pengembangan E-PBB.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh Gelar Sarjana 1 (S-1) Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis berharap bahwa tugas akhir skripsi ini dapat membawa banyak manfaat, menambah wawasan, dan pengetahuan bagi pembaca dalam bidang *e-government* serta manajemen publik. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tugas akhir skripsi ini menghadapi beberapa halangan, namun penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, revisi, arahan, petunjuk, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dengan rasa hormat dan rendah hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan serta terbuka dengan kritik dan masukan yang bersifat membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir skripsi ini.

Semarang,

Penulis

Dimas Andy Mochamad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	14
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Paradigma Administrasi Publik.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Manajemen Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 E-Government	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Pengembangan E-Government.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.8 Elemen Sukses E-Government.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
1.7 Argumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.8.2 Situs Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1.8.3 Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.4 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
1.8.8 Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Kabupaten Wonosobo.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Aspek Geografis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Aspek Ekonomi dan Keuangan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Tugas dan Fungsi	Error! Bookmark not defined.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PENYAJIAN DATA.....

3.1 Identifikasi Informan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Pengembangan E-PBB (Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan)	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Membangun Sarana Prasarana dan Akses Komunikasi Data E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Mengembangkan Sumber Daya Manusia untuk Manajemen E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Mengembangkan Perangkat Lunak yang Dibutuhkan dalam Menunjang E-PBB.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Mengembangkan Basis Data dan Basis Pengetahuan dalam Menunjang E-PBB.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Mengembangkan Organisasi dan Sistem Kerja yang Menunjang E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Melakukan Formulasi Undang Undang dan Kebijakan yang Dibutuhkan untuk Menunjang E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.2.7. Melakukan Pemeliharaan dan Perawatan Perangkat E-PBB	Error! Bookmark not defined.

3.2.8. Mengembangkan dan Melakukan Komunikasi Layanan Informasi yang Menunjang E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.3 Elemen Sukses Pengembangan E-PBB	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. <i>Support</i> (Dukungan)	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. <i>Capacity</i> (Kapasitas atau Kemampuan)	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. <i>Value</i> (Nilai atau Manfaat)	Error! Bookmark not defined.
3.3.4. <i>Leadership</i> (Kepemimpinan)	Error! Bookmark not defined.
3.3.5. <i>Innovation</i> (Inovasi)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Pengembangan E-PBB	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Elemen Sukses Pengembangan E-PBB	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Indeks <i>United Nations E-Government Survey</i> Tahun 2003-2020 ...	2
Tabel 1.2.	Hasil Pemeringkatan <i>E-Government</i> di Beberapa Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017	4
Tabel 1.3.	Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Wonosobo Tahun 2017 dan 2019	5
Tabel 1.4.	Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020	8
Tabel 1.5.	Laporan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau PBB-P2 Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020	10
Tabel 1.6.	Perbandingan Realisasi PAD Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19	12
Tabel 1.7.	Perbandingan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19	13
Tabel 1.8.	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1	Pembagian Wilayah di Kabupaten Wonosobo	57
Tabel 2.2	Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Wonosobo Tahun 2016-2020	60
Tabel 2.3	Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2021	61
Tabel 3.1	Identifikasi Informan	66
Tabel 3.2	Pegawai Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Berpikir	42
Gambar 2.1	Peta Administrasi Kabupaten Wonosobo	59
Gambar 2.2	Bagan Organisasi BPPKAD Kabupaten Wonosobo	63
Gambar 3.1	Transparansi Data Tagihan PBB-P2	69
Gambar 3.2	Fitur Laporan Data E-PBB	72
Gambar 3.3	Pelatihan E-PBB	74
Gambar 3.4	Aplikasi E-Kinerja ASN	77
Gambar 3.5	Aplikasi SISMIOP	80
Gambar 3.6	Formulir Pengaduan Masyarakat	87
Gambar 3.7	Gerai Pelayanan Publik Kabupaten Wonosobo	96
Gambar 3.8	Laman Resmi E-PBB	104
Gambar 3.9	Fitur-fitur Layanan E-PBB	117