

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia memiliki banyak jumlah penduduk yang diperkuat dengan data dari Kementerian Dalam Negeri Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil per Desember 2020, penduduk Indonesia berjumlah 271.349.889 jiwa. Banyaknya jumlah penduduk yang ada tidak menjamin persebaran jumlah penduduk yang sama rata disetiap pulau. Pulau Jawa merupakan pulau dengan jumlah penduduk terbanyak di Indonesia dengan sarana prasarana dan pelayanan publik yang memadai, dan juga sistem pendidikan yang maju dan hampir merata. Namun tidak semua daerah bahkan di Pulau Jawa memiliki fasilitas dan pelayanan publik yang layak, sehingga hal ini mengakibatkan adanya ketimpangan dan kesenjangan wilayah di Indonesia.

Hal tersebut membuat pemerintah mengeluarkan kebijakan otonomi daerah yang diatur dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dengan peningkatan pemberdayaan, keikutsertaan masyarakat, pelayanan, lalu peningkatan daya saing yang sesuai dengan asas pemerataan, kearifan lokal dalam sistem NKRI, demokrasi, dan keadilan. Namun penyelenggaraan otonomi daerah masih menemui berbagai permasalahan yang menghambat proses pembangunan dan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di daerah.

Penyelenggaraan pemerintahan sekaligus pelayanan publik di daerah masih terhambat karena permasalahan rendahnya kinerja dan kualitas ASN. Salah satu cara pemerintah dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi memberikan harapan besar dalam efisiensi, efektivitas, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang luas, dan transparansi.

Maka dari itu pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Telekomunikasi, Media, dan Informatika sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan untuk menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka *good governance*. Selanjutnya pemerintah mengeluarkan peraturan khusus yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Lalu adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

**Tabel 1.1 Indeks *United Nations E-Government Survey* Tahun 2003-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Peringkat</b>
2003	70
2004	85
2005	96
2008	106
2010	109
2012	97
2014	106

2016	116
2018	107
2020	88

Sumber : UN *E-Government Survey* dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Indeks *United Nations E-Government Survey* Tahun 2003-2020 dapat dilihat bahwa sejak penerapan Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Indonesia masih berada di antara peringkat 70 hingga 116 dari 193 negara. Peringkat tersebut juga masih belum stabil, bahkan disaat tahun 2012 Indonesia sudah berada pada peringkat 97, namun pada tahun 2014-2016 peringkatnya kunjung turun yaitu menjadi peringkat 106 lalu menjadi 116. Hal ini menandakan pemerintah belum cukup serius untuk menerapkan *e-government* pada rentang tahun tersebut. Sehingga pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan akhirnya pada tahun 2018 hingga 2020, peringkat Indonesia makin kunjung naik yaitu 107 hingga 88 dengan predikat Cukup Baik.

Penerapan *e-government* pastinya membuat pemerintah daerah berlomba-lomba dalam mendapatkan hasil pemeringkatan terbaik. Namun pada tahun 2018 hanya ada satu Pemerintah Provinsi di Indonesia yang mendapatkan Predikat Sangat Baik yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan tiga *domain* utama yaitu kebijakan, tata kelola, dan layanan berbasis elektronik. Layanan berbasis elektronik di Jawa Tengah yang sangat memberi manfaat kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu

LAPORGUB dan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Lalu adanya aplikasi *Government Resources Management System* (GRMS) merupakan aplikasi pusat data terpusat dan terintegrasi yang mencampurkan semua data di Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi GMRS juga mempermudah ASN diseluruh SKPD untuk mengakses data yang berkaitan dengan data spasial, kependudukan, dan kepegawaian.

Namun tidak semua kabupaten atau kota yang ada di Provinsi Jawa Tengah mendapatkan peringkat atau predikat Sangat Baik dan Baik. Masih ada beberapa kabupaten atau kota yang mendapatkan predikat Kurang bahkan Sangat Kurang. Hal tersebut disebabkan oleh belum meratanya fasilitas dan sarana prasarana, rendahnya anggaran daerah, dan rendahnya komitmen bersama dari pemangku kepentingan di berbagai daerah.

**Tabel 1.2 Hasil Pemeringkatan *E-Government* di Beberapa Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017**

<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Predikat</b>
Kabupaten Sragen	1	Sangat Baik
Kota Semarang	2	Baik
Kota Pekalongan	3	Baik
Kabupaten Banjarnegara	16	Kurang
Kabupaten Wonosobo	27	Kurang
Kabupaten Boyolali	35	Sangat Kurang

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, 2017.

Berdasarkan Tabel 1.2 Hasil Pemeringkatan *E-Government* di Beberapa Kabupaten/Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 dapat dilihat bahwa Kabupaten Sragen mendapatkan Peringkat 1 dengan Predikat Sangat Baik. Namun masih terdapat 20 kabupaten/kota yang mendapatkan Predikat Kurang, salah

satunya Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Wonosobo. Bahkan ada 5 kabupaten/kota yang mendapatkan Predikat Sangat Kurang, salah satunya Kabupaten Boyolali dengan Peringkat 35 atau peringkat terakhir.

Berdasarkan penilaian Tim Pembinaan dan Pengawasan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2017 menjelaskan bahwa *e-government* di Kabupaten Wonosobo dinilai sudah sesuai dengan *road map* dan mendapatkan pembinaan serta pengawasan. Nantinya *e-government* di Kabupaten Wonosobo akan diserahkan kepada pemerintah pusat untuk mendapatkan rekomendasi mengenai apa yang harus diperbaiki. Penerapan *e-government* di Kabupaten Wonosobo sudah dimulai pada tahun 2004 oleh Kantor Arsip dan Pengelolaan Data Elektronik. Berdasarkan hasil penelitian Dewi, dkk (2014) penerapan *e-government* masih ditemukan beberapa hambatan, seperti kurangnya profesionalisme ASN, kurangnya sumber daya anggaran, kurangnya sarana prasarana, pendapatan asli daerah masih berfokus kepada pelayanan sosial dan kemiskinan, rendahnya sosialisasi, dan belum adanya komitmen pemangku kepentingan untuk mengembangkan *e-government* di Kabupaten Wonosobo.

**Tabel 1.3 Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Wonosobo Tahun 2017 dan 2019**

<b>Dimensi</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>
Indeks SPBE	1.74	2.94
Kebijakan	1.5	3.06
Kelembagaan	1.8	3.00
Infrastruktur/TIK	1.7	2.67
Aplikasi/Layanan	2.3	3.09

Perencanaan	1.4	2.00
Predikat	Kurang	Baik

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah serta Portal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2017 dan 2019.

Berdasarkan Tabel 1.3 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Wonosobo Tahun 2017 dan 2019, pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Wonosobo pada tahun 2017 masih mendapatkan Predikat Kurang dengan Indeks SPBE sebesar 1.74. Namun pemerintah daerah Kabupaten Wonosobo bisa meningkatkan kualitasnya sampai tahun 2019 dan mendapatkan Predikat Baik dengan Indeks SPBE sebesar 2.94. Hal tersebut menunjukkan keseriusan pemerintah daerah Kabupaten Wonosobo dalam menerapkan dan mengembangkan *e-government* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Maka dari itu pemerintah daerah Kabupaten Wonosobo perlu melakukan pengembangan *e-government* dalam rangka pengelolaan sistem data dan informasi serta proses kerja berbasis elektronik lalu memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelayanan publik dapat dibuka secara murah dan mudah oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* adalah langkah dalam rangka melakukan pengembangan penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif

Berdasarkan Inpres No 3 tahun 2003 terdapat 4 tujuan pengembangan *e-government* yaitu a) penciptaan transaksi pelayanan dan jaringan informasi yang

berkualitas dan mudah dijangkau dengan biaya murah, b) penciptaan relasi interaktif kepada dunia usaha dan industri agar dapat membantu ekonomi nasional dan mampu bersaing di dunia internasional, c) penciptaan tata cara dan ruang informasi dengan lembaga publik serta adanya fasilitas penyampaian aspirasi publik bagi masyarakat, d) penciptaan sistem pengelolaan dan proses kerja yang terbuka serta mempermudah layanan antar lembaga dan daerah otonom.

Bentuk pengembangan *e-government* yang sudah dilakukan di Kabupaten Wonosobo yaitu adanya *E-Planning*, *E-Budgetting*, *E-Kinerja*, *E-Tilang*, *E-Musrenbang* (Elektronik Musyawarah Rencana Pembangunan), *E-Simpeg* (Elektronik Sistem Informasi Kepegawaian), *E-PBB* (Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan), serta *E-BPHTP* (Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) dan pengembangan lain-lain.

Salah satu pengembangan *e-government* dalam bentuk pelayanan pajak daerah adalah *E-PBB*. *E-PBB* merupakan teknologi manajemen Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (*PBB-P2*) yang diterapkan pada tahun 2019. Adanya penerapan *E-PBB* di Kabupaten Wonosobo karena merupakan salah satu bentuk penanganan dari Laporan Tahunan 2019 Ombudsman yang menyebutkan bahwa pelayanan *PBB* merupakan laporan yang cukup menonjol dengan dugaan maladministrasi berupa penyimpangan prosedur pelayanan yang mencapai 38,5%. Dugaan tersebut diperkuat dengan temuan dari Ombudsman yaitu : Pertama, adanya penetapan *NJOP* (Nilai Jual Objek Pajak) yang masih belum adil. Cara pemerintah dalam meningkatkan *PAD* biasanya dilakukan dengan peningkatan *NJOP* dengan tidak melalui konsultasi dan kajian yang detail.

Kedua, belum adanya kepastian dalam pengajuan keberatan. Masyarakat yang mengajukan pemberatan tagihan pajak tidak mendapat kepastian, jawaban yang melebihi batas waktu yang tertera, dan tidak efektifnya sosialisasi tentang prosedur keberatan. Ketiga, akurasi data objek pajak yang masih belum berkualitas. Jika ada daerah yang belum menetapkan sistem elektronik, maka ketua RT wajib pajak tidak masuk dalam anggota pemungut yang berdampak pada ketepatan data objek pajak dan rendahnya kualitas sosialisasi mengenai prosedur keberatan kepada masyarakat. Keempat, akuntabilitas pemungutan yang buruk serta membayar tanpa bukti setor. Daerah perkotaan sudah menerapkan sistem digital, namun di pedesaan dengan keterbatasan keadaan geografis dan terbatasnya fasilitas pemungutan dilaksanakan secara manual.

Adanya E-PBB membawa dampak dan pengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Wonosobo. Pendapatan asli daerah adalah keseluruhan penerimaan daerah dari pusat ekonomi daerah, antara lain hasil perusahaan milik daerah dan hasil kekayaan milik daerah yang dipisahkan, retribusi daerah, pajak daerah, serta lain-lain PAD yang sah (Halim, 2011:101).

**Tabel 1.4 Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Target</b>	212.079.482.339,00	227.435.357.864,00
<b>Realisasi Total</b>	226.819.478.601,00	238.371.743.591,00
<b>Lebih / (Kurang)</b>	14.739.996.262,00	10.936.385.727,00

Sumber : Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo, 2021.



Berdasarkan Tabel 1.4 tentang Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020, disimpulkan bahwa pendapatan asli daerah pada tahun 2019 dapat memenuhi target awal yaitu sebesar Rp 212.079.482.339,00 M sehingga dapat terealisasi menjadi Rp 226.819.478.601,00 M (Naik sebesar Rp 14.739.996.262,00 M). Lalu PAD tahun 2020 juga dapat memenuhi target awal yaitu sebesar Rp 227.435.357.864,00 M dan terealisasi menjadi Rp 238.371.743.591,00 M (Naik sebesar Rp 10.936.385.727,00 M). Sehingga dapat terlihat bahwa PAD Kabupaten Wonosobo tahun 2019 hingga 2020 mengalami kenaikan, salah satunya karena pada tahun 2019 sudah mulai menerapkan E-PBB.

Pendapatan asli daerah sangatlah penting bagi keberlangsungan pembangunan daerah dan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan. Maka dari itu pembesaran objek pajak dan retribusi daerah dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut juga didukung oleh beberapa hal, antara lain adanya Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, meluasnya objek wajib pajak dan retribusi, perubahan nilai jual objek pajak (NJOP) pada PBB-P2 dan BPHTB. Adanya undang-undang tersebut akhirnya bisa membantu penerapan E-PBB di Kabupaten Wonosobo. Selain itu juga dapat menyumbang pendapatan asli daerah, terutama meningkatnya penerimaan PBB-P2

**Tabel 1.5 Laporan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau PBB-P2  
Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Target</b>	17.300.000.000,00	18.000.000.000,00
<b>Realisasi Total</b>	18.580.858.910,00	19.226.331.747,00
<b>Lebih / (Kurang)</b>	1.280.858.910,00	1.226.331.747,00

Sumber : Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo, 2021

Berdasarkan Tabel 1.5 tentang Laporan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau PBB-P2 Kabupaten Wonosobo Tahun 2019-2020, maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 PBB-P2 dapat memenuhi target awal sebesar Rp 17.300.000.000,00 M sehingga dapat terealisasi Rp 18.580.858.910,00 M (Naik sebesar Rp 1.280.858.910,00 M). Lalu pada tahun 2020 PBB-P2 juga dapat memenuhi target awal sebesar Rp 18.000.000.000,00 M dan dapat terealisasi Rp 19.226.331.747,00 M (Naik sebesar Rp 1.226.331.747,00 M). Sehingga PBB-P2 Kabupaten Wonosobo pada tahun 2019 hingga 2020 selalu mengalami kenaikan, salah satunya karena pada tahun 2019 sudah mulai menerapkan E-PBB.

Penerapan E-PPB di Kabupaten Wonosobo terdiri dari dua aktivitas yaitu aktivitas produksi dan di luar aktivitas produksi. Aktivitas produksi terdiri dari pendataan, penilaian, penetapan, penerimaan, dan penagihan serta aktivitas di luar produksi adalah aspek pelayanan dan *host to host* pembayaran PBB. Implementasi manajemen sistem *host to host* Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Wonosobo bertujuan untuk membantu masyarakat dengan dimudahkannya pelayanan melalui tersedianya fasilitas pembayaran ke bank persepsi (Bank Jateng), sehingga pembayaran PBB dapat dibayarkan lewat ATM maupun metode pembayaran elektronik lainnya, seperti GoPay, Tokopedia,

Indomaret *Group*, Layanan Pos *Pay* Kantor Pos, dan PPOB Arindo Pratama. Pembayaran tersebut sangat memudahkan masyarakat, karena hanya tinggal menunjukkan NOP (Nomor Objek Pajak) atau ID *Billing*.

Selain itu penerapan E-PBB di Kabupaten Wonosobo juga didukung dengan ditetapkannya kebijakan umum dalam rangka pengelolaan pendapatan daerah, yang salah satunya mendukung implementasi program E-PBB, yaitu a) Intensifikasi, yang terdiri dari ditatnya peraturan daerah khususnya dalam PAD, meningkatkan kinerja BUMD, membangun sistem pajak berbasis online (yaitu E-PBB), meningkatkan kerjasama antar instansi, dan meningkatkan kualitas SDM. b) Ekstensifikasi, yang terdiri dari pengawasan sumber pendapatan, penyesuaian NJOP PBB, meningkatkan sumber penerimaan pajak, dan penyesuaian tarif pajak.

Namun pada awal tahun 2020 lebih tepatnya bulan Maret, Indonesia terdampak Pandemi COVID-19 yang membawa pengaruh yang cukup besar pada semua sektor, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat. Tak lupa juga bahwa pemerintah telah melakukan banyak hal dalam menghadapi pandemi ini, seperti melakukan *refocussing* serta realokasi APBN dan APBD. Hal tersebut akhirnya membawa dampak pada penyelenggaraan pemerintah di daerah terhadap pendapatan asli daerah di Kabupaten Wonosobo.

**Tabel 1.6 Perbandingan Realisasi PAD Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19**

	<b>2020 (Sebelum)</b>	<b>2021 (Disaat)</b>

<b>Target</b>	227.435.357.864,00	208.649.963.773,00
<b>Realisasi Total</b>	238.371.743.591,00	251.724.091.045,00
<b>Lebih / (Kurang)</b>	10.936.385.727,00	43.074.127.272,00

Sumber : Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo, 2021

Berdasarkan Tabel 1.6 tentang Perbandingan Realisasi PAD Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan target atau anggaran sebanyak Rp 18.758.394.091,00 Miliar atau turun sebesar 8 %. Namun pemerintah daerah Kabupaten Wonosobo dapat memenuhi target pada realisasinya dan realisasi pada tahun 2021 bisa meningkat dibandingkan tahun 2020. Maka adanya penerapan E-PBB apalagi disaat Pandemi COVID-19 sangatlah membantu meningkatkan pendapatan asli daerah, walaupun Kabupaten Wonosobo haruslah menurunkan target anggaran.

Sektor pajak di masa pandemi Kabupaten Wonosobo yang terdiri dari 188 kelurahan dan 6 kecamatan sudah melunasi (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) SPPT-PBB dengan realisasi penerimaan sejumlah Rp 17,7 Miliar. Realisasi penerimaan tersebut memenuhi 89,8% dari target PBB-P2 tahun 2020 dengan penetapan sebanyak Rp 19,7 Miliar. Lalu pada 2 November 2020 realisasi PBB-P2 telah mencapai target yaitu sejumlah Rp 18,4 Miliar atau sekitar 93,17%. Hal tersebut karena pemerintah daerah sudah menerapkan program E-PBB kepada masyarakat yang sangat membantu di masa pandemi COVID-19.

**Tabel 1.7 Perbandingan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19**

	2020 (Sebelum)	2021 (Disaat)
<b>Target</b>	18.000.000.000,00	17.000.000.000,00
<b>Realisasi Total</b>	19.226.331.747,00	18.959.645.793,00
<b>Lebih / (Kurang)</b>	1.226.331.747,00	1.959.645.793,00

Sumber : Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo, 2021

Berdasarkan Tabel 1.7 tentang Perbandingan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Wonosobo Sebelum dan Disaat Pandemi COVID-19, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan target PBB-P2 dari tahun 2020 hingga tahun 2021, penurunan yang terjadi sebanyak Rp 1.000.000.000,00 Miliar atau sebesar 5 %. Sedangkan realisasi juga terjadi penurunan yaitu sebanyak Rp 266.685.954 Juta atau sebesar 1 %. Namun penerimaan PBB-P2 pada akhirnya bisa mencapai target pada realisasinya, dikarenakan penerapan E-PBB sangatlah membantu pemerintah sekaligus masyarakat apalagi disaat Pandemi COVID-19.

Pastinya program E-PBB perlu dikelola dan dievaluasi terus menerus agar tetap bisa berjalan sesuai tujuan yang telah diharapkan. Namun pengembangan E-PBB masih banyak tantangan sekaligus kendala yaitu pertama, kualitas dan kuantitas SDM. SDM yang dimaksud adalah *admin* desa atau kelurahan dan kecamatan yang bekerja dalam rangka pengembangan E-PBB. Namun masih ada beberapa *admin* yang belum bekerja sesuai dengan kinerja yang diharapkan sehingga belum memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Lalu adanya *admin* desa yang sering berganti-ganti tanpa ada proses seleksi atau pengawasan sehingga mengakibatkan pelayanan E-PBB menjadi terhambat. Selain itu

kurangnya jumlah admin desa yang mempunyai profesionalisme menjadikan masalah kualitas SDM menjadi salah satu faktor yang paling penting dalam pengembangan E-PBB.

Kedua, jaringan yaitu berupa fasilitas, perangkat, dan sarana prasarana yang mendukung pengembangan E-PBB, seperti sinyal, *hardware*, dan *software*. *Hardware* yang dimaksud adalah perangkat keras dalam rangka pengembangan E-PBB yaitu berkaitan dengan kualitas dan kuantitas komputer serta perangkat keras lainnya. Lalu *software* adalah perangkat lunak yang digunakan dalam pengembangan E-PBB seperti aplikasi pengolahan data. Selanjutnya permasalahan sinyal merupakan masalah yang paling utama dari pengembangan E-PBB, karena setiap desa memiliki kualitas dan kuantitas perangkat yang berbeda-beda dan keadaan geografis di setiap desa yang cenderung berada di dataran tinggi atau pelosok sehingga menyebabkan kualitas sinyal yang buruk dan menghambat proses pelayanan E-PBB.

Ketiga, kesesuaian data atau kesalahan sistem adalah adanya perbedaan informasi yang akan diolah pada E-PBB. Data yang diolah haruslah melalui proses pendataan, penilaian, penetapan, penerimaan, dan penagihan. Adanya proses tersebut mewajibkan setiap data harus valid dan sesuai dengan data mentahnya. Namun dalam perjalanannya masih ada beberapa data yang salah seperti sistem sudah menunjukkan bahwa suatu desa sudah membayar PBB namun kenyataannya desa tersebut belum membayar PBB. Selain itu kesalahan sistem juga mengakibatkan tahapan *input, process, and output* data E-PBB menjadi tidak tepat atau tidak valid.

Keempat, akses atau jarak yaitu berkaitan dengan masih adanya *admin* desa atau masyarakat yang kesulitan untuk mengakses layanan dikarenakan kondisi geografis dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan E-PBB. Kelima, anggaran yaitu berkaitan dengan sumber daya finansial yang digunakan dalam pengembangan E-PBB. Rendahnya jumlah alokasi anggaran menyebabkan pengembangan E-PBB menjadi tidak maksimal sehingga belum adanya inovasi dalam rangka perbaikan dan perawatan E-PBB. Hal tersebut disebabkan karena pemerintah daerah yang belum belum menyetujui rencana anggaran yang diberikan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam rangka pengembangan E-PBB.

Maka dari itu perlunya pengelolaan hambatan dan kendala tersebut agar program E-PBB bisa berjalan lancar. Salah satu pengelolaannya adalah dengan melakukan pengembangan *e-government* sehingga penerapan E-PBB akan berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka mempermudah pemerintah, swasta, dan masyarakat. Selain itu perlunya memperhatikan elemen-elemen keberhasilan pengembangan *e-government* sehingga penerapan E-PBB dapat memberikan manfaat, yaitu meningkatkan pendapatan asli daerah selama Pandemi COVID-19.

Permasalahan yang ada akhirnya membuat peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis penelitian dengan judul “Pengembangan E-PBB Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Dearah Selama Pandemi COVID-19 (Studi Kasus pada BPPKAD Kabupaten Wonosobo)”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat rumusan masalah yang dipaparkan ke dalam pertanyaan penelitian, antara lain :

1. Bagaimana pengembangan E-PBB oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan pendapatan asli daerah selama Pandemi COVID-19 ?
2. Bagaimana elemen sukses pengembangan E-PBB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah selama Pandemi COVID-19 ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah yang ada, maka peneliti menyimpulkan tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Menganalisis pengembangan E-PBB oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam meningkatkan pendapatan asli daerah selama Pandemi COVID-19.
2. Menganalisis elemen sukses pengembangan E-PBB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah selama Pandemi COVID-19.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang diperoleh pada penelitian ini adalah menyalurkan kontribusi keilmuan pada *e-government* dan E-PBB khususnya pada perkembangan Ilmu Administrasi Publik serta dapat memberikan pengetahuan, wawasan, dan informasi bagi pembaca.

2. Kegunaan Praktis



Kegunaan praktis yang didapatkan adalah yaitu sebagai saran kepada berbagai pemangku kepentingan yang ada di daerah untuk melakukan pengembangan *e-government*, khususnya E-PBB secara efektif dan efisien, memberikan evaluasi dan kontribusi pemikiran pada Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah untuk melakukan pengelolaan E-PBB sehingga dapat membantu meningkatkan pendapatan asli daerah.

## 1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang terkait dengan Pengembangan *E-Government* dalam rangka pelaksanaan E-PBB antara lain :

**Tabel 1.8 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Tujuan	Hasil penelitian
1.	Fitria Nur Husnia, Kadarisman Hidayat, dan Rizki Yudhi Dewantara (2016)	Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Menganalisis implementasi E-PBB dalam manajemen PBB-P2 serta keberhasilan program E-PBB	Implementasi E-PBB sudah memenuhi delapan elemen sukses <i>e-government</i> , tetapi ada satu elemen yang masih lemah yaitu <i>stakeholder</i>

		Lamongan ).			karena rendahnya sosialisasi dan pengetahuan mengenai program E-PBB
2.	Seftika Nur Fidiyanti dan Eva Hany Fanida (2015)	Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan (E-PBB) Oleh Dinas Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Lamongan	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Menganalisis penerapan E-PBB di Kabupaten Lamongan	Penerapan E-PBB sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan beberapa hambatan dan kendala
3.	Tirna Waty Deddy, Resin	Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi dan	Metode yang digunakan adalah kualitatif	Menganalisis masalah penerapan E-PBB di UPT	Pembayaran pajak di UPT PD. Gunung Putri masih

	Gianawati, dan Tazkiyah Herdi (2018)	Bangunan (Studi Kasus UPT PD. Gunung Putri Berbasis <i>Android</i> ).	dengan pendekatan deskriptif.	PD. Gunung Putri serta memberikan usulan dan rancangan sistem	menggunakan sistem manual sehingga dibentuklah perancangan aplikasi pembayaran berbasis elektronik.
4.	M. Fathir Abdul Gani, Hans F. Wowor, dan Feisy D. Kambey (2016)	Sistem Informasi Manajemen Pemantauan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tidore Berbasis Web.	Metode yang digunakan adalah <i>rapid application development</i> (RAD).	Memberikan rancangan pemantauan pembayaran pajak bumi dan bangunan menggunakan sistem informasi berbasis web di Kota Tidore	Adanya sistem informasi manajemen terhadap pemantauan pembayaran PBB berbasis <i>website</i> yang mampu menampilkan laporan penerimaan, pembayaran, dan lain-lain.
5.	Lisa Anggraini (2020)	Analisis <i>Payment Online System</i> Pajak	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan	Mendeskripsikan pembayaran PBB serta target	Adanya sistem pembayaran <i>online</i> PBB membawa

		Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu	pendekatan deskriptif.	sekaligus realisasi sebelum dan adanya penggunaan <i>payment online system</i>	dampak yang signifikan terhadap penerimaan daerah dari bidang PBB-P2
6.	Dwight V. Denison, Merl Hackbart, dan Juita Elena Yusuf (2013)	<i>Electronic Payments for State Taxes and Fees</i>	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif.	Menyediakan latar belakang tren pembayaran elektronik dan membahas penerimaan negara secara elektronik dan tantangan penerimaan serta penggunaan pembayaran elektronik	Pembayaran elektronik membawa dampak ekonomi dan sosial, seperti kenyamanan wajib pajak, peningkatan pengumpulan pajak, dan administrasi lalu adanya pelarangan penggunaan kartu kredit di beberapa negara bagian karena menghambat

					penerimaan pajak
7.	Eric T. K. Lim, Chee-Wee Tan, Dianne Cyr, Shan L. Pan and Bo Xiao (2012)	<i>Advancing Public Trust Relationships in Electronic Government: The Singapore E-Filing Journey</i>	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Menerapkan kerangka kerja analitis untuk <i>e-filing</i> pajak yang disinkronkan pembangunan strategi kepercayaan dan memperjelas peran teknologi dalam perkembangan ini	Dengan adanya program ini membawa dampak sosial dan politik untuk mempercepat perkembangan <i>e-government</i>
8.	Mohammad Haider Alibraheem dan Hijattulah Abdul-Jabbar (2016)	<i>Electronic Tax Filing Adoption and its Impact on Tax Employees Performance in Jordan: A Proposed</i>	Metode yang digunakan adalah kuantitatif.	Membahas <i>electronic tax filing</i> dapat meningkatkan kinerja karyawan di Kantor Pajak Yordania dan memberikan usulan kerangka kerja	Kerangka kerja yang diusulkan bisa memberikan wawasan dan implikasi yang signifikan kepada otoritas pajak yang

		<i>Framework</i>		elektronik pengajuan pajak serta dampak terhadap kinerja	menerapkan <i>electronic tax filling</i> di Kantor Pajak Yordania
9.	Nabila Nisha, Mehree Iqbal, Afrin Rifat, dan Sherina Idrish (2016)	<i>Adoption of e-Government Services: Exploring the Case of Electronic Tax Filing</i>	Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Mengusulkan model untuk mengidentifikasi faktor adopsi yang dipakai di negara Bangladesh	Wajib pajak orang pribadi mungkin cukup pragmatis dalam mengembangkan sikap umum terhadap penggunaan sistem seperti itu di Bangladesh. Keterbatasan dan implikasi untuk praktik dan penelitian juga dibahas untuk perencanaan yang lebih baik dan implementasi layanan e-

					<i>government</i> serupa
10.	Alfred Kimea, Cyril Chimilila, dan Joyce Sichone (2019)	<i>Analysis of Taxpayers' Intention to Use Tax E-Filing System in Tanzania: Controlling for Self-Selection Based Endogeneity</i>	Metode yang digunakan kuantitatif dengan mengkombinasikan deskriptif, semiparametrik, dan regresi.	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan pengarsipan sistem pajak elektronik	Risiko, pengaruh sosial dan harapan kinerja memiliki efek signifikan pada niat untuk menggunakan <i>e-filing</i> . Selanjutnya, kami menemukan itu faktor-faktor ini memengaruhi niat pengguna dan non-pengguna secara berbeda, yang membutuhkan strategi yang berbeda di mempengaruhi niat

					penggunaan <i>e-filing</i>
11.	Dinda Elvika (2019)	Implementasi Program Smart City melalui Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kota Binjai	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Menggambarkan penerapan pemungutan PBB di Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kota Binjai.	E-PBB masih belum berjalan optimal, tujuan program belum tercapai, masih terjadi gangguan sistem, dan kurangnya sumber daya keuangan untuk pengembangan
12.	Putri Febriana Wijayanti , Elva Nuraina, dan Elly Astuti (2021)	Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2)	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif	menganalisis implementasi E-PBB P2 pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Magetan.	E-PBB sudah berjalan maksimal, namun masih ada kendala sistem, rendahnya partisipasi masyarakat, dan PAD tidak



					meningkat signifikan
--	--	--	--	--	-------------------------

Sumber : Diolah dari berbagai sumber

Berdasarkan semua hasil penelitian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa rata rata hasil penelitian masih membahas bagaimana penerapan dan pelaksanaan E-PBB atau sistem pajak secara elektronik. Hasil yang didapatkan dari keseluruhan penelitiannya adalah penerapan E-PBB atau sistem pajak elektronik masih mengalami beberapa kendala dan hambatan operasional, seperti kurangnya sosialisasi dan partisipasi pemangku kepentingan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dipilih peneliti memiliki beberapa perbedaan. Penelitian terdahulu tidak membahas bagaimana cara mengembangkan *e-government*, khususnya E-PBB. Sehingga penelitian terdahulu yang ada hanya membahas dan meneliti bagaimana penerapan *e-government*, khususnya E-PBB atau sistem pajak secara elektronik serta membahas adanya kendala dan hambatan disaat menerapkan E-PBB tersebut. Penelitian penulis juga mempunyai sejumlah perbedaan dan lokasi atau situs penelitian juga berbeda. Lalu dari 10 penelitian terdahulu yang ada, fokus dan aspek penelitian penulis memiliki perbedaan dan yaitu berkaitan dengan pengembangan E-PBB. Perbedaan selanjutnya adalah seluruh penelitian yang ada tidak membahas mengenai pengaruh terhadap pendapatan daerah. Serta fenomena penelitian juga berbeda yaitu adanya Pandemi COVID19. Sehingga perbedaan ini menggambarkan kebaruan (*novelty*) dari penelitian yang akan peneliti lakukan.

Penelitian terdahulu yang ada memiliki beberapa persamaan yaitu 7 dari 10 penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif. Serta membahas satu topik yang sama yaitu mengenai E-PBB atau sistem pajak elektronik. Lalu 2 dari 10 penelitian menggunakan salah satu teori yang sama yaitu teori elemen sukses *egovernment*.

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Administrasi adalah sekumpulan aktivitas melalui formulasi kebijakan, perencanaan, penyusunan, pengaturan, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan (Hardiansyah, 2012:12). Administrasi merupakan tugas yang dilakukan orang ataupun sekelompok orang melalui kerjasama untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (2013:3). Sedangkan publik adalah sekumpulan manusia yang mempunyai kesamaan berpikir serta keputusan yang benar berdasarkan nilai yang dimiliki (Syafie, 2010:17). Publik merupakan sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan yang sama didalam sebuah organisasi (Mukarom, 2015:17).

Administrasi publik adalah ilmu perencanaan pemerintahan yang baik (Thoha, 2008:94). Administrasi publik adalah langkah koordinasi merancang, menerapkan kebijakan untuk mensejahterakan masyarakat dan mencapai tujuan negara (Wirman, 2012:25). Selanjutnya menurut Ibrahim (2009:17) yaitu penyelenggaraan birokrasi melalui pengelolaan pemerintahan dengan cara kerja dan dukungan SDM. Kemudian Dwight Waldo (dalam Syafie, 2010:25) mendeskripsikan sebagai pengelolaan organisasi dari untuk mencapai tujuan bangsa. Administrasi publik merupakan kerja sama dalam organisasi publik meliputi yudikatif, legislatif dan eksekutif (Nigro dan Nigro dalam Anggara,

2016:46), Sedangkan Pasolong (2013:8) menggambarkan administrasi publik adalah kerja sama untuk melaksanakan fungsi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka dapat diketahui bahwa administrasi publik adalah suatu ilmu yang mengatur dan mengelola organisasi pemerintahan serta penyelenggaraan birokrasi, yang meliputi eksekutif, legislatif, dan yudikatif guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien. Administrasi publik juga merupakan suatu ilmu perencanaan pengelolaan pemerintahan dengan dukungan berbagai sumber daya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Selain itu administrasi publik adalah suatu kegiatan pemerintahan yang meliputi pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan guna mencapai tujuan negara.

### **1.5.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik**

Ruang lingkup administrasi publik terdiri dari kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik (Pasolong, 2013:21).

Pertama yaitu kebijakan publik, kebijakan publik merupakan pola pilihan yang saling terhubung dan diciptakan oleh badan atau pejabat birokrasi yang berkaitan dengan tugas pemerintahan, yaitu kesehatan, pendidikan, pertahanan dan keamanan, politik luar negeri, kriminalitas, kesejahteraan masyarakat, fiskal dan moneter, dan lain-lain (Dunn dalam Pasolong, 2013:39). Kedua yaitu birokrasi publik, birokrasi yaitu badan pemerintah yang melakukan fungsi pemberian

layanan pemerintahan di pusat dan daerah. Ketiga yaitu manajemen publik, manajemen publik ialah pembelajaran dalam ilmu dari fungsi organisasi dan campuran dari fungsi manajemen dan SDM, moneter, informasi serta politik (Overman dalam Pasolong, 2013:82).

Keempat adalah kepemimpinan, kepemimpinan merupakan suatu langkah memberi arahan serta memberikan pengaruh atas suatu kegiatan yang berkaitan dengan tugas dalam anggota kelompok (Stoner dalam Pasolong, 2013:110-111). Kelima adalah pelayanan publik, pelayanan publik adalah aktivitas yang dikerjakan pemerintah dan memberikan keuntungan dalam kesatuan serta memberikan kepuasan walaupun *output* nya tidak mengikat pada produk secara fisik (Pasolong, 2013:128). Keenam adalah administrasi kepegawaian negara, administrasi kepegawaian negara merupakan pengelolaan mengenai kebijakan publik bagi masyarakat dan menyangkut pihak yang mempunyai kepentingan di birokrasi (Henry dalam Pasolong, 2013:151). Ketujuh adalah kinerja, kinerja merupakan melakukan aktivitas serta memperbaikinya sesuai dengan tanggung jawabnya dan menciptakan hasil diharapkan (Widodo dalam Pasolong, 2013:175). Kedelapan adalah etika administrasi publik, etika administrasi publik yaitu ilmu yang memberikan nilai kehidupan dalam moralitas dan dapat dipakai untuk patokan birokrasi dalam menjalankan tugasnya (Suseno dalam Pasolong, 2013:191).

#### **1.5.4 Paradigma Administrasi Publik**

Ada lima cara berpikir para ahli mengenai adanya ilmu administrasi publik (Henry dalam Syafie, 2006:27), antara lain :

1. Paradigma 1 : Dikotomi Politik dan Administrasi (1900)

Politik harus menitikberatkan perhatian kepada kebijakan atau kemauan rakyat, sedangkan administrasi memusatkan pada implementasi kebijakan. Hal tersebut tertera pada tulisan karya Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow yang berjudul "*Politics and Administration*". Pemisahan yang dimaksud adalah adanya pemisahan antara lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Paradigma ini berpusat kepada suatu yang *free value* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari *government bureaucracy* (sebagai lokus). Sedangkan fokusnya belum terlihat jelas dalam bagian administrasi.

2. Paradigma 2 : Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Henry Fayol dan Taylor merupakan ahli manajemen tradisional yang membawa pengaruh kepada Willoughby, Gullick dan Urwick. Mereka akhirnya mengimplementasikan aspek administrasi (fokus) administrasi publik yaitu adanya *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, and budgeting* (POSDCORB).

3. Paradigma 3 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Administrasi negara bukan merupakan sistem yang bebas nilai tetapi dipengaruhi oleh beberapa nilai tertentu. John Gaus menganggap bahwa teori politik juga termasuk teori administrasi negara. Sehingga timbulah paradigma baru ilmu politik yang lokusnya berada pada birokrasi dan fokusnya menjadi tidak jelas karena aspek administrasi negara memiliki

banyak kekurangan. Administrasi negara pada paradigma ini sedang mengalami krisis identitas dikarenakan ilmu politik menjadi terlalu dominan pada ilmu administrasi negara.

4. Paradigma 4 : Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Prinsip manajemen yang sudah ada pada akhirnya mengalami perkembangan secara mendalam. Fokus paradigma ini yaitu adanya pendekatan kualitatif, analisis manajemen, perilaku organisasi, riset, operasi, dan analisis sistem. Sedangkan lokusnya menjadi buram, karena fokus yang ada menjadi hipotesis bahwa hal tersebut bisa diimplementasikan di dalam administrasi publik.

5. Paradigma : Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 hingga sekarang)

Fokus dan lokus dari paradigma ini menjadi sangat jelas, fokusnya yaitu teori kebijakan publik, teori organisasi, dan teori manajemen. Sedangkan lokusnya yaitu isu atau kepentingan umum.

Paradigma yang dikemukakan oleh Henry akhirnya mengalami perubahan dan pergeseran dalam perkembangan administrasi publik. Pergeseran paradigma yang terjadi dijelaskan sebagai berikut (Islamy dan Suwitri, 2008:16) :

1. Paradigma 6 : *Reinventing Government*

Paradigma ini merubah gaya sistem pemerintahan yang ada menjadi pemerintahan dengan menerapkan gaya wirausaha dalam rangka langkah

efektif dan efisien untuk mencegah birokrasi yang bangkrut. Paradigma ini juga merubah sistem berfikir dan bertindak para administrator publik yang artinya birokrat tidak dilayani melainkan birokrat harus memberikan pelayanan publik. Menurut Caiden (1982) paradigma ini pun mengharuskan melakukan reformasi administrasi dan birokrasi. Pada akhirnya paradigma ini dikenal dengan sebutan *New Public Management* (NPM).

## 2. Paradigma 7 : *Good Governance*

Paradigma ini membawa perubahan dalam *New Public Management* atau Pemerintah Wirausaha yang mengharuskan adanya prinsip pemerintahan yang baik. Perkembangan NPM berjalan bersama dengan NPS (*New Public Service*). *Good governance* dalam *government* merupakan pencapaian di masa NPS (*New Public Service*) (Denhart, 2003).

### **1.5.5 Manajemen Publik**

Manajemen adalah proses kerja suatu kelompok menuju tujuan organisasional serta pemahaman yang nyata (Terry dalam Umam, 2013:15). Selain itu manajemen adalah suatu ilmu sistematis cara kerja sama antar manusia guna mencapai tujuan dan manfaat bersama (Gullick dalam Handoko, 2012:11). Lalu menurut Umam (2012:13) manajemen merupakan aktivitas untuk mencapai tujuan dan target yang sudah ditentukan melalui penggunaan manusia.

Manajemen publik ialah pembelajaran dalam ilmu dari fungsi organisasi dan campuran dari fungsi manajemen dan SDM, moneter, informasi serta politik (Overman dalam Pasolong, 2013:82). Lalu Suradinata dalam Anggara (2016:553)

manajemen publik adalah aktivitas untuk meraih tujuan bangsa melalui sumber yang dimiliki. Manajemen publik merupakan cara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat melalui sarana yang tersedia.

Manajemen publik dalam penggunaannya menggunakan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan. Selain itu manajemen publik juga menggunakan berbagai fungsi di dalamnya. Fungsi manajemen ini digunakan untuk melakukan pengelolaan untuk menjalankan sebuah proses dalam kegiatan dalam rangka mencapai target yang sudah ditentukan. Manajemen publik sangat erat kaitannya dengan *planning, organizing, actuating, and controlling* (Terry, 2013:15).

Maka manajemen publik merupakan suatu disiplin keilmuan dari aspek dan fungsi manajemen untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan serta melakukan pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, informasi, serta politik dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

#### **1.5.6 E-Government**

*E-government* sangatlah erat kaitannya dengan manajemen publik, karena pemerintah dituntut untuk selalu bisa memberikan pelayanan publik yang memenuhi aspek akuntabilitas, transparansi, dan kinerja tinggi. Selain itu perlunya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan bersih. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk melaksanakan inovasi pengembangan ASN dalam rangka memberikan pelayanan publik melalui *e-government* atau Sistem



Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *E-government* memberikan harapan untuk mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang partisipatif, akuntabel, inovatif, terbuka, menumbuhkan kerja sama dan kolaborasi antar pemerintah-masyarakat-dunia usaha, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperluas jangkauannya, meminimalisir adanya KKN melalui sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat secara elektronik.

*The World Bank Group* mendefinisikan *e-government* sebagai langkah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menambah efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan keterbukaan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik ke arah yang lebih baik (Suaedi, 2010:54). Lalu *e-government* merupakan penggunaan TIK untuk memasarkan sistem pemerintahan yang efisien dan efektif serta pemenuhan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah (Weslatt, 2007). Sedangkan Departemen Komunikasi dan Informatika menjelaskan *e-government* adalah penyelenggaraan pelayanan publik lewat *website* pemerintah yang mana menunjukkan *domain* pemerintah Indonesia yaitu *go.id* (Wibawa, 2009:114). *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mengoordinasikan, membagikan, dan menghimpun informasi untuk infrastruktur penukaran dan perizinan dari sebuah tujuan (Wyld dalam Akadun, 2009:131).

Implementasi kebijakan *e-government* di Indonesia pastinya membawa manfaat kepada pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, manfaatnya antara lain (Indrajat, 2006:5) :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan sektor bisnis dalam rangka efektivitas dan efisiensi kehidupan bernegara.
- b. Menumbuhkan keterbukaan, kendali, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah untuk memenuhi aspek *Good Corporate Governance*.
- c. Meninimalisir penggunaan anggaran dan interaksi yang dilakukan pemerintah dan *stakeholder* guna menjalani kegiatan keseharian.
- d. Meningkatkan harapan pemerintah untuk meraih sumber pendapatan yang baru dengan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak.
- e. Membuat kondisi masyarakat yang bisa tepat menjawab masalah publik melalui perubahan dan trend global.
- f. Melakukan pemberdayaan masyarakat dan *stakeholder* untuk pengambilan keputusan dan kebijakan publik secara demokratis.

Adanya *e-government* di Indonesia membuat pemerintah sangat terbantu dalam urusan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Selain itu implementasi *e-government* mempunyai tujuan yaitu (Gunawan, 2015:79) :

- a. Menciptakan kualitas dan lingkup relasi informasi dan transaksi pelayanan publik yang bisa memenuhi harapan masyarakat serta mudah diakses di seluruh daerah tanpa ada batasan waktu dan biaya.
- b. Menciptakan relasi interaktif bagi dunia bisnis dalam rangka peningkatan ekonomi serta mampu menghadapi kebaruan dan kompetisi internasional.

- c. Menciptakan sistem komunikasi antar organisasi publik dan menyediakan sarana pembicaraan publik untuk masyarakat sehingga mampu ikut serta dalam formulasi kebijakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan suatu sistem pemerintahan yang baru dimana penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara *online* atau elektronik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

### **1.5.7 Pengembangan *E-Government***

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan *e-government* adalah langkah dalam rangka melakukan pengembangan penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien dan efektif. Adanya pengembangan *e-government* maka dilaksanakan perancangan sistem manajemen dan langkah kerja pada birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Terdapat dua aktivitas yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yaitu :

- a. Pengelolaan informasi, sistem manajemen, pengelolaan data, dan langkah kerja menggunakan media elektronik.
- b. Pemanfaatan kecanggihan TIK sehingga pelayanan publik mudah diakses dengan biaya murah oleh masyarakat di seluruh wilayah.

Tujuan pengembangan *e-government* terdiri dari :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta mudah dijangkau dengan biaya murah.
- b. Pembentukan relasi interaktif kepada dunia bisnis dalam rangka untuk meningkatkan ekonomi nasional dan persaingan dagang internasional.
- c. Pembentukan prosedur dan media komunikasi antar lembaga negara dan penyediaan forum interaksi publik untuk masyarakat sehingga bisa ikut serta dalam formulasi kebijakan publik.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan langkah kerja yang terbuka dan efisien dan meningkatkan kelancaran layanan antar lembaga pusat dan daerah.

Menurut Simangunsong (2010:7) terdapat empat langkah pengembangan *e-government* di Selandia Baru yang sesuai dengan pembangunan berkelanjutan antara lain :

1. Langkah pertama yaitu menunjukkan *website (web presence)* pemerintah dengan menampilkan informasi umum kepada masyarakat.
2. Langkah kedua yaitu interaksi dengan menampilkan variasi informasi seperti sarana unduhan informasi dan layanan interaksi masyarakat dalam *website* pemerintah.
3. Langkah ketiga yaitu transaksi dengan menerapkan adanya fasilitas formulir untuk interaksi untuk masyarakat dalam melaksanakan transaksi dalam jaringan.

4. Langkah keempat yaitu fase transformasi dengan adanya pusat integrasi pelayanan publik dengan menjalin kerja sama antar pemerintah, bisnis, dan masyarakat.

Metode strategis yang mempunyai sifat dinamis dan luwes perlu diterapkan dalam rangka pengembangan *e-government* dengan langkah yaitu (Indrajit, 2002) :

1. Membangun sarana prasarana dan akses jaringan komunikasi data yang cukup melalui pengadaan infrastruktur pengembangan sarana prasarana akses komunikasi data yang profesional, melakukan pemberdayaan sumber daya serta kerja sama dengan organisasi bisnis dan masyarakat dalam menyediakan akses komunikasi data yang gampang, fleksibel, dan murah.
2. Mengembangkan sumber daya manusia untuk manajemen *e-government* melalui melakukan pelatihan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penerapan *e-government*, diklat untuk meningkatkan kualitas pekerja fungsional TIK, memberikan kejelasan karir dan kesejahteraan yang cukup untuk SDM dalam bidang TIK.
3. Mengembangkan perangkat lunak yang dibutuhkan dengan melakukan pemanfaatan komunikasi antar organisasi dan internal organisasi dalam penciptaan perangkat untuk menunjang *e-government* secara garis besar, melakukan pematangan komunikasi antar organisasi dan internal organisasi dalam penciptaan perangkat unggulan, pematangan legalitas perangkat, pemberdayaan serta kerja sama dengan organisasi terkait.
4. Mengembangkan basis data dan basis pengetahuan penunjang *e-government* melalui pematangan komunikasi antar organisasi dan internal

organisasi dalam mengembangkan basis data, pembentukan basis pengetahuan untuk melakukan operasi dan mengembangkan *e-government* yang berkelanjutan, pemberdayaan serta kerja sama terkait hal ini.

5. Mengembangkan organisasi dan sistem kerja yang menunjang *e-government* melalui penciptaan bidang kerja khusus atau organisasi yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengembangan, pemeliharaan, pengendalian, penciptaan bidang kerja yang mempunyai tugas manajemen *e-government*, dan pematangan komunikasi antar organisasi.
6. Melakukan formulasi undang undang dan kebijakan yang dibutuhkan untuk menunjang *e-government* di daerah.
7. Melakukan pemeliharaan dan perawatan perangkat, seperti perangkat keras, jaringan, lunak, portal *website*, basis data dan pengetahuan.
8. Mengembangkan dan melakukan komunikasi layanan informasi yang menunjang masyarakat yang memiliki jiwa kompetisi dan meningkatkan investasi daerah melalui mengembangkan dan komunikasi layanan informasi untuk melakukan pemenuhan informasi yang menunjang masyarakat yang memiliki jiwa kompetisi, mengembangkan TIK terhadap layanan informasi yang sudah terstruktur, mengembangkan promosi peningkatan investasi untuk menciptakan masyarakat yang memiliki jiwa kompetisi serta menarik investasi daerah.

#### **1.5.8 Elemen Sukses *E-Government***

Adanya elemen-elemen yang menjadi faktor keberhasilan dari berbagai penerapan proyek *e-government* yang sukses (*best practices*) ditemukan oleh tim

peneliti yang diketuai oleh Profesor David Darcy dari *University of Maryland*. Tujuan diadakannya riset ini adalah untuk menggabungkan dan memperoleh penerapan manual yang dijadikan panduan untuk menjamin keberhasilan proyek *e-government*. Beberapa inisiatif dipelajari untuk mengetahui *e-government* yang sukses dan gagal guna menemukan elemen sukses yang ada. Lalu didapatkan delapan elemen sukses manajemen *e-government* (Indrajit, 2012:61-68) :

- a. *Political Environment* adalah kondisi, suasana, atau iklim politik dimana penerapan proyek *e-government* itu dilaksanakan dan dikembangkan. Terdapat dua jenis pengembangan *e-government* antara lain a). *Top Down Project* (TDP), proyek ini dikembangkan dari inisiatif lembaga legislatif atau eksekutif. b) *Bottom Up Project* (BUP), proyek ini dilakukan dan dikembangkan karena adanya penemuan ide atau gagasan dari ASN yang ada dalam organisasi publik.
- b. *Leadership* atau kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengelola proyek atau *project manager*. Pemimpin harus bisa membuat dan merubah suasana lingkungan kerja yang profesional serta kondusif, mampu meningkatkan kualitas anggotanya, dan mampu mengawal proyek. Kepemimpinan adalah tanggungjawab dari *project manager* untuk melakukan proyek dari awal sampai akhir (*project life cycle*) yang ada. Kemampuan kepemimpinan yang dimaksud memiliki ruang lingkup untuk melakukan pengelolaan yaitu :
  1. Adanya tekanan politik yang muncul dari banyak kalangan yang pesimis maupun optimis.

2. Pengalokasian berbagai sumber daya, yaitu SDM, anggaran, sarana prasarana, informasi, dan lain-lain.
  3. Adanya kemauan, keniatan, atau kepentingan dari para pemangku kepentingan terhadap keberadaan dan jalannya proyek *e-government*.
- c. *Planning* merupakan proses suatu manajemen dalam organisasi dalam pencapaian suatu tujuan. Perencanaan juga merupakan aktivitas yang sistematis guna pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan melalui proses analisa dan evaluasi peluang yang akan muncul (Certo dalam Zakiyudin, 2013:19). Selanjutnya perencanaan merupakan pemilihan dan penggabungan sebuah realita menggunakan pendapat di masa depan dengan memformulasikan aktivitas untuk mencapai tujuan (Hasibuan, 2006:92).
- d. *Stakeholders* merupakan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan langsung dan tidak langsung terhadap proyek *e-government*. *Stakeholders* ini terdiri dari pemerintah, masyarakat, swasta, LSM, dunia usaha/bisnis.
- e. *Transparancy* merupakan ketersediaan akses terhadap data dan informasi mengenai proyek *e-government*, seperti status proyek, pengalokasian sumber daya, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi. Sehingga meningkatkan legitimasi dan kualitas penyelenggara proyek serta *stakeholders* untuk melakukan pengawasan. Transparansi ini akan dapat melihat keseriusan pemerintah dalam mengembangkan proyek ini.



- f. *Budgets* merupakan sumber daya anggaran yang menjadi sebuah pendorong keberhasilan proyek *e-government*. Ketersediaan besaran anggaran dari pemerintah akan tergantung pada penentuan prioritas dalam melakukan proyek ini.
- g. *Technology* digunakan untuk proyek *e-government* akan menentukan tingkat keberhasilan tersebut. Teknologi yang ada tersedia mulai dari skala kecil atau sederhana hingga skala tinggi atau canggih. Namun elemen teknologi ini sangat erat kaitannya dengan *budgets* atau anggaran yang disediakan. Semakin tinggi anggaran, maka kegunaan dan kemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bisa semakin canggih.
- h. *Innovation* merupakan penemuan ide dan gagasan baru dalam melakukan pengelolaan dan pengembangan proyek *e-government*. Tidak hanya bisa menemukan kebaruan, namun dapat mengatasi segala risiko yang muncul. Inovasi juga berkaitan dengan kemampuan anggota organisasi atau proyek dalam melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kreativitas.

*Harvard JFK School of Government* merumuskan tiga elemen sukses implementasi *e-government*, antara lain *support, capacity, and value* (Indrajit, 2006:15)

- a. *Support*

Elemen yang paling penting dari penyelenggaraan *e-government* merupakan dukungan dan keinginan pejabat politik dan publik yang sesuai dengan prinsip *e-government* tanpa ada unsur kepentingan politik. Harus

adanya dukungan yang positif dari manajer tingkat atas yaitu tingkat kementerian untuk memberikan implementasi *e-government* yang sesuai dengan tujuan. Dukungan dalam elemen ini adalah :

1. Adanya kesepakatan struktur *e-government* dalam mencapai tujuan negara dan harus diprioritaskan seperti yang lain.
2. Adanya pengalokasian berbagai sumber daya untuk penyelenggaraan pemerintahan sehingga menciptakan semangat lintas lembaga.
3. Membangun banyaknya sarana prasarana untuk melakukan pengembangan *e-government* sehingga menciptakan suasana kondusif, seperti undang-undang dan lembaga khusus.
4. Melakukan pengalokasian *e-government* secara menyeluruh untuk semua jajaran birokrasi dan masyarakat dengan melakukan sosialisasi.

b. *Capacity*

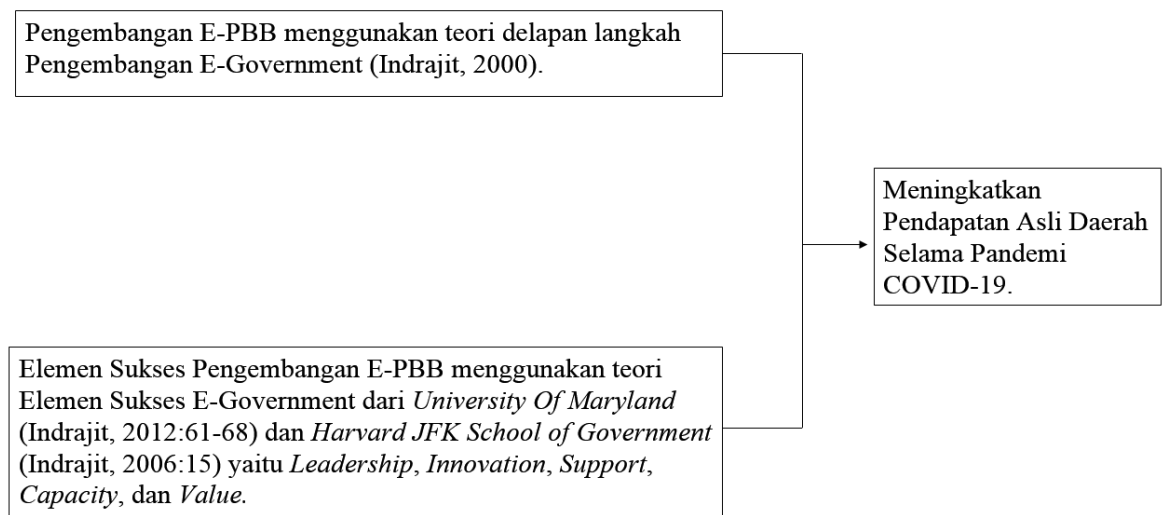
Kapasitas yang dimaksud adalah aspek keberdayaan dan kemampuan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan *e-government*. Kapasitas ini memiliki tiga hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah yaitu :

1. Adanya kecukupan sumber daya dalam melaksanakan program *e-government*, khususnya sumber daya keuangan.

2. Adanya kelayakan teknologi informasi dikarenakan 50% keberhasilan *e-government* ada pada sarana ini.
3. Adanya kecukupan sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan kompetensi sehingga implementasi *e-government* bisa memberi manfaat kepada pemerintah dan masyarakat.

c. *Value*

Elemen ketiga ini merupakan elemen yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan elemen pertama dan kedua. Karena elemen ini berkaitan dengan keuntungan yang didapatkan oleh masing-masing *stakeholder* dalam implementasi *e-government* yaitu masyarakat dan kelompok kepentingan terkait. Maka dari itu diperlukan ketelitian pemerintah dalam menentukan prioritas program *e-government* sehingga dapat memberikan manfaat atau *value* untuk masyarakat.



**Gambar 1.1 Kerangka Berpikir**

Sumber : Dokumen Pribadi, 2021

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep yang dimaksud adalah alat yang digunakan peneliti untuk melakukan analisis masalah dengan berfokus kepada teori atau konsep para ahli. Teori yang digunakan dalam operasionalisasi konsep penelitian ini adalah mengacu kepada teori langkah pengembangan *e-government*.

1. Pengembangan *e-government* atau E-PBB adalah cara untuk melaksanakan pengembangan tugas dan fungsi pemerintah menggunakan sarana elektronik demi menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) di BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Pengembangan E-PBB mempunyai delapan langkah yang akan dianalisis berdasarkan delapan langkah pengembangan *e-government* yaitu :

1. Membangun sarana prasarana dan akses komunikasi data E-PBB.  
Fenomena yang akan diteliti dalam tahap pertama ini yaitu penyediaan serta pemenuhan fasilitas pengembangan sarana prasarana komunikasi data E-PBB yang berkualitas. Selain itu pengalokasian sumber daya organisasi dan penyediaan sarana komunikasi kepada organisasi bisnis dan masyarakat dalam memberikan akses komunikasi yang mudah dan terjangkau.
2. Mengembangkan sumber daya manusia untuk manajemen E-PBB.  
Fenomena yang akan diteliti dalam tahap kedua ini adalah penyediaan pendidikan dan pelatihan dalam menggunakan teknologi informasi, penyediaan pendidikan dan pelatihan dalam

meningkatkan kinerja, serta kejelasan dan kesejahteraan karir pegawai dalam mengembangkan E-PBB.

3. Mengembangkan perangkat lunak yang dibutuhkan dalam menunjang E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap ketiga ini adalah penyediaan jaringan komunikasi antar organisasi dan internal organisasi dalam menciptakan perangkat lunak dan kerja sama yang dilakukan.
4. Mengembangkan basis data dan basis pengetahuan dalam menunjang E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap keempat ini adalah penyediaan jaringan komunikasi antar organisasi dan internal organisasi dalam menciptakan basis data dan basis pengetahuan serta kerja sama yang dilakukan.
5. Mengembangkan organisasi dan sistem kerja yang menunjang E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap kelima ini adalah penyediaan bidang kerja khusus dalam mengelola dan mengembangkan E-PBB.
6. Melakukan formulasi undang undang dan kebijakan yang dibutuhkan untuk menunjang E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap keenam ini adalah produk hukum daerah yang mendukung pengembangan E-PBB di Kabupaten Wonosobo.
7. Melakukan pemeliharaan dan perawatan perangkat E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap ketujuh ini adalah

penyediaan pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak, keras, basis data, dan *website*.

8. Mengembangkan dan melakukan komunikasi layanan informasi yang menunjang E-PBB. Fenomena yang akan diteliti dalam tahap kedelapan ini adalah penyediaan layanan komunikasi untuk masyarakat, mengembangkan TIK terhadap layanan informasi yang terstruktur, dan mengembangkan promosi untuk meningkatkan investasi daerah.

2. Setelah mengetahui langkah pengembangan E-PBB yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo, maka peneliti akan menganalisis elemen-elemen sukses pengembangan E-PBB yang dapat dianalisis melalui elemen sukses *e-government*. Elemen sukses *e-government* atau E-PBB adalah suatu aspek yang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan penerapan *e-government*, khususnya E-PBB. Terdapat lima elemen sukses pengembangan E-PBB yaitu :

1. *Support* adalah dukungan dan keinginan pejabat publik yang sesuai dengan prinsip *e-government* tanpa ada unsur kepentingan politik. Fenomena yang akan diteliti adalah adanya dukungan dari tingkat kementerian dalam implementasi E-PBB yang sesuai dengan tujuan. Adanya kesepakatan dan menjadi prioritas, adanya pengalokasian sumber daya untuk penyelenggaraan pemerintahan di BPPKAD Kabupaten Wonosobo, penyediaan sarana prasarana pengembangan E-PBB, adanya pengalokasian menyeluruh E-PBB di BPPKAD

Kabupaten Wonosobo, dan penyediaan sosialisasi kepada masyarakat.

2. *Capacity* adalah aspek kemampuan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan *e-government*, khususnya E-PBB. Fenomena yang akan dilihat adalah adanya kecukupan sumber daya dalam mengembangkan E-PBB khususnya sumber daya finansial, adanya kelayakan teknologi informasi dan komunikasi, dan adanya kecukupan sumber daya manusia yang memiliki keahlian serta kompetensi sehingga implementasi E-PBB bisa memberi manfaat kepada pemerintah dan masyarakat.
3. *Value* adalah elemen penting yang mendukung elemen *support* dan *capacity*. Fenomena yang akan dilihat adalah manfaat yang diperoleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo, pemangku kepentingan, dan masyarakat terkait dalam pengembangan E-PBB. Selanjutnya yaitu adanya kejelasan dan keseriusan BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam menentukan prioritas *e-government* sehingga dapat memberikan manfaat atau *value* untuk masyarakat.
4. *Leadership* adalah elemen penting dalam mengelola proyek. Fenomena yang akan diteliti yaitu kemampuan pemimpin dalam menciptakan budaya organisasi profesional dan kondusif, mampu meningkatkan kualitas anggotanya, dan mampu mengawal pengembangan E-PBB dari awal hingga akhir. Lalu adanya tekanan politis yang diraskan pemimpin, adanya pengalokasian sumber daya,

dan adanya kemauan dari pemangku kepentingan untuk mengembangkan E-PBB.

5. *Innovation* adalah penemuan ide baru dalam pengembangan , khususnya E-PBB. Fenomena yang akan diteliti yaitu adanya gagasan baru dalam mengembangkan E-PBB, manajemen risiko yang dilakukan, kemampuan dan kreativitas pegawai dalam melakukan inovasi pengembangan E-PBB.

Berdasarkan operasionalisasi konsep diatas, penelitian ini mampu mengetahui langkah pengembangan E-PBB dalam rangka pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta mudah dijangkau dengan biaya murah. Selain itu untuk menganalisis elemen-elemen sukses pengembangan E-PBB selama perjalanannya.

## **1.7 Argumen Penelitian**

E-PBB oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dilaksanakan mulai tahun 2019 artinya program ini sudah ada sebelum terjadinya Pandemi COVID-19. Sebelum Pandemi ada, E-PBB dapat dikatakan berhasil dalam membantu masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Lalu adanya E-PBB juga dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), walaupun tidak signifikan dikarenakan E-PBB masih memerlukan adanya pengembangan. Pada saat tahun 2020 yaitu pada masa Pandemi COVID-19, adanya E-PBB membuat masyarakat semakin mudah, karena pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2)



dilakukan secara elektronik. E-PBB di masa pandemi juga membantu meningkatkan pendapatan asli daerah dan PBB-P2.

Pengembangan E-PBB yang dilakukan BPPKAD Kabupaten Wonosobo melewati beberapa tahapan yang sangat berpengaruh, namun ada beberapa tahapan pengembangan yang masih belum berjalan dengan maksimal. Tahapan tersebut adalah tahap ketiga yaitu membangun perangkat lunak yang dibutuhkan dalam menunjang E-PBB, karena penciptaan perangkat lunak E-PBB masih belum diformulasikan. Selanjutnya tahap keempat yaitu membangun basis data dan basis pengetahuan dalam menunjang E-PBB, karena belum adanya perangkat lunak E-PBB sehingga penciptaan basis data dan pengetahuan belum terbentuk.

Agar pengembangan E-PBB bisa berhasil maka peneliti harus menganalisis elemen sukses pengembangan E-PBB. Elemen yang sudah berhasil yaitu *Support* dan *Value*, sedangkan elemen yang masih menemui beberapa hambatan yaitu *Capacity*, *Leadership*, dan *Innovation*.

## **1.8 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah langkah ilmiah untuk menghasilkan data menggunakan tujuan dan manfaat tertentu (Sugiyono, 2016:2). Lalu metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang dipakai untuk meneliti suatu keadaan objek yang bersifat alamiah dan posisi peneliti sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2016:9).

### **1.8.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan sistem untuk melakukan riset (Malhotra, 2007). Desain penelitian menghasilkan langkah untuk menyelesaikan masalah. Desain penelitian terbagi menjadi eksploratif dan konklusif. Desain penelitian yang konklusif terdiri dari kausal dan deskriptif. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dan eksploratif. Menurut Malhotra (2007), penelitian eksploratif untuk menganalisis keadaan untuk menghasilkan pemahaman. Lalu, tujuan penelitian deskriptif yaitu menjelaskan sesuatu. Sehingga peneliti hanya berniat untuk menggambarkan serta menghasilkan pemahaman dari permasalahan yang ada berkaitan dengan Pengembangan E-PBB.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian yaitu area peneliti melihat dan menganalisis keadaan sebenarnya yang ada dari objek atau subjek yang akan diteliti agar mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka peneliti menetapkan situs penelitian di Badan Pengelola Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo, karena merupakan lembaga yang melaksanakan tugas dalam pengelolaan E-PBB serta berkaitan dengan pendapatan asli daerah.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Menurut Moleong (2010:132), subjek penelitian adalah informan yang akan menjelaskan informasi tentang keadaan situs penelitian. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana penentuan informan menggunakan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2009:218-219) teknik

*purposive sampling* yaitu penentuan informan sebagai sumber data menggunakan pertimbangan yang dikira paling mengetahui mengenai sesuatu yang diinginkan dalam rangka memperlancar peneliti untuk melihat objek atau keadaan yang diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti mendeskripsikan subjek penelitiannya adalah Sekretariat BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Pegawai Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB, dan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan.

#### **1.8.4 Jenis Data**

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dikerjakan menggunakan situasi alamiah dimana peneliti adalah menjadi instrumen utama dan hasil penelitian yang didapat berfokus dengan generalisasi (Sugiyono, 2010). Lalu jenis data yang digunakan peneliti adalah data kualitatif yang mana data digambarkan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka, yaitu terdiri dari perkataan dan tingkah laku, tulisan, gambar dan statistik, digunakan sebagai informasi yang diperlukan.

#### **1.8.5 Sumber Data**

Sumber data adalah perkataan, tindakan, dan data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain (Lofland dan Lofland dalam Moleong, 2000),. Selanjutnya sumber data adalah informan, aktivitas yang dapat diamati dan dokumen. Menurut Miles dan Huberman (1992), informan terdiri dari pelaku utama dan bukan pelaku utama. Berdasarkan pendapat tersebut, maka peneliti menentukan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber utama (tidak melalui perantara), seperti individu ataupun kelompok yang data dan informasinya diperoleh secara sengaja dan ada relevansinya dengan permasalahan yang diangkat. Data primer berfokus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah hasil wawancara dengan Sekretariat BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Pegawai Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB, dan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung dan melalui media perantara (didapatkan atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder biasanya berupa catatan atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip dan dokumen-dokumen. Penelitian ini menggunakan arsip, dokumen, buku, gambar/tabel dan catatan (secara tertulis maupun *online*) yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Proses strategis, karena untuk memperoleh data merupakan pengertian dari teknik pengumpulan data (Sugiyono 2011: 224),. Teknik pengumpulan data yang dipakai pastinya melihat situasi di lapangan serta kebutuhan dalam melakukan pengumpulan data. Lalu adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti antara lain :

a. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara yaitu bertemunya manusia untuk menyatukan gagasan dan informasi dengan melontarkan pertanyaan, lalu dapat dibangun arti dalam tema khusus (Esterberg dalam Sugiyono, 2010: 72),. Menurut Deddy Mulyana (2004:187), wawancara mendalam bertujuan untuk menceritakan pengalaman hidup subjek penelitian yang ditekankan pada konstruksi simbolis dan kontekstual identitas.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan lapangan terhadap perilaku kejadian tanpa berkomunikasi. Observasi adalah pengumpulan data untuk mengumpulkan data dengan pengamatan (Burhan 2007:118).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang dilakukan untuk melakukan penelusuran terhadap data historis. Dokumen yang berkaitan dengan orang atau kelompok, kejadian, atau perkara dalam situasi sosial yang berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014). Dokumentasi merupakan langkah pengumpulan data terhadap arsip dan termasuk juga buku, teori, hukum yang ada kaitannya dengan permasalahan penelitian. Data dan informasi yang diperoleh dari metode dokumentasi adalah arsip, dokumen, buku, gambar/tabel dan catatan (secara tertulis maupun *online*) yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

### **1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Langkah peringkasan agar lebih mudah dibaca dan diterapkan merupakan analisis data. Analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis kualitatif model interaktif yang sesuai dengan Miles dan Huberman (1992:16) antara lain :

#### **a. Pengumpulan Data**

Data yang sudah didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dicatat dalam catatan lapangan deskriptif. Catatan deskriptif merupakan catatan natural yang berisi seperti dilihat, dirasakan, dialami, dan disaksikan tanpa ada penarikan kesimpulan dari peneliti tentang fenomena yang ada di lapangan. Catatan deskriptif juga nantinya digunakan dalam sebagai sarana rencana pengumpulan data berikutnya. Penelitian ini mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari informan yaitu Sekretariat BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Pegawai Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB, dan Masyarakat sebagai Pengguna Layanan. Serta dengan melihat penyelenggaraan pelayanan E-PBB secara langsung untuk mengetahui data yang dibutuhkan oleh penelitian ini.

#### **b. Reduksi Data**

Reduksi data adalah langkah penentuan, pemfokusan, peringkasan, dan membuat gambaran umum. Cara mereduksi data yaitu melakukan seleksi, membuat ringkasan dan mengelompokkan data dengan menciptakan transkrip penelitian agar dapat mempertegas dan memilih

fokus agar dapat menarik kesimpulan. Melakukan reduksi data dengan merangkum fokus penting dan menciptakan kategorisasi berdasarkan huruf dan angka. Penelitian ini akan melakukan reduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta melihat langsung pelayanan E-PBB kemudian peneliti akan memilih dan mengelompokkan data yang dibutuhkan oleh penelitian ini.

#### c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan serangkaian informasi yang jelas dan menghasilkan kemungkinan untuk penentuan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Data yang disajikan tidak boleh menyimpang dari inti permasalahan dengan cara mewujudkannya kedalam bagan dan tabel sebagai sarana panduan informasi tentang apa yang terjadi. Penelitian kualitatif sering menggunakan penyajian data dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penelitian ini menggambarkan mengenai pengembangan E-PBB oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan menggunakan narasi yang bersifat naratif. Lalu peneliti juga akan menggunakan gambar, tabel, dan grafik untuk melakukan penyajian data. Penyajian data diharapkan akan mempermudah sesuatu yang terjadi serta dapat membuat rencana aktivitas selanjutnya mengenai keadaan yang terjadi.

#### d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu proses untuk memahami pola-pola penjelasan, langkah sebab akibat atau proporsi. Kesimpulan yang ditarik

harus diverifikasi kebenarannya dengan melihat dan menggambarkan sambil melihat catatan lapangan sehingga mendapatkan pemahaman yang tepat. Hal tersebut harus dilakukan agar penarikan kesimpulan memiliki validitas atau keabsahan. Jika kesimpulan awal memiliki bukti yang *valid*, kuat, dan konsisten maka kesimpulan yang telah ditarik akan menjadi kesimpulan yang tepercaya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan penelitian akan berbentuk gambaran dari objek yang belum jelas sehingga adanya penelitian ini akan berubah menjadi lebih jelas dan berupa relasi interaktif atau sebab akibat, asumsi, atau teori.

#### **1.8.8 Kualitas Data**

Menurut Hidayat (2002:89) kriteria penentuan kualitas data terdiri dari *objectivity, reliability and validity (internal dan external validity)*. Lalu kriteria selanjutnya adalah *historical situatedness* yaitu sejauhmana penelitian melibatkan prinsip historis, sosial, budaya, ekonomi dan politik. Kemudian *enlightening, empowering, dan wholeness* artinya sejauhmana penelitian bersifat holistic, terhindar dari analisis partial. Kriteria terakhir yaitu *authenticity* dan *reflectivity* artinya refleksi dari kenyataan dan dipraktikkan oleh manusia.

Teknik triangulasi adalah teknik yang digunakan dalam pengukuran kualitas dan keabsahan data. Teknik triangulasi digunakan untuk memeriksa keaslian data dengan mengambil manfaat dari suatu lain. Terdapat beberapa teknik triangulasi data, namun peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk membuat perbandingan dan melihat lagi derajat



kepercayaan informasi yang didapatkan dari waktu dan sarana berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Menguji keaslian data dengan teknik triangulasi sumber dapat dilakukan antara lain (Moleong, 2008:331) :

1. Membuat perbandingan hasil observasi dengan hasil wawancara.
2. Membuat perbandingan perkataan orang secara umum dan secara pribadi.
3. Membuat perbandingan perkataan orang mengenai keadaan penelitian dan yang dikatakan sebelumnya.
4. Membuat perbandingan pendapat orang dengan opini dan opini orang lain
5. Membuat perbandingan wawancara dan dokumen terkait.