

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan kemampuan dan aplikasi penerapannya yang semakin pesat dan meningkat. Hal ini memicu negara-negara di dunia untuk mampu beradaptasi dengan cepat agar tidak tertinggal dengan yang lain. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini meluas ke berbagai bidang baik pelayanan pemerintah, pendidikan, ekonomi, dan lain-lain. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bidang administrasi publik ini merupakan salah satu bentuk pemanfaatan TIK dalam pelayanan pemerintahan. Pemerintah membutuhkan pemanfaatan TIK untuk melengkapi kebutuhan dalam kinerja birokrasi yang lebih efisien dan efektif agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pelaku bisnis, maupun lembaga pemerintah lainnya¹. Pemanfaatan TIK dalam bidang administrasi publik ini disebut sebagai *e-government*.

Tujuan pemberian pelayanan publik sendiri adalah untuk mewujudkan konsep *good governance*. Dalam kaitannya dengan perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Power dalam Anwar mengungkapkan pendapatnya bahwa salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi adalah digunakannya teknologi komputer. ²Teknologi informasi (internet) yang digunakan pemerintah dalam menjalankan programnya akan sangat besar perannya, terutama

¹ Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. 2016. *Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum dan HAM*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum: Vol.10, No.3.Hlm.280

² Anwar, Khoirul,dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Inforasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

dalam hal penyediaan layanan publik yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Relasi antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electronic Service Delivery* (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah sebagai jasa pelayanan masyarakat. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi awal munculnya *E-Government*, yaitu proses dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan para stakeholder, baik dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya.³

Berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi ini pun telah membawa revolusi pola pikir masyarakat dan juga tanggapan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai literatur, bahwasanya *e-government* sering dikaitkan dengan konsep *digital government* yang mempunyai arti penggunaan teknologi internet dan menyediakan sarana layanan, mempercepat pertukaran informasi, serta kegiatan yang berkaitan dengan transaksi antara pelaku-pelaku dalam pelaksanaan *e-government*⁴. Hal ini pun juga sejalan dengan definisi *e-government* tersebut, berikut merupakan definisi *e-government* menurut World Bank:

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.

³ Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government, Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

⁴ Kuorotomo, Wahyudi. 2009. *Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.”⁵

Menurut definisi *e-government* oleh World Bank diatas, *e-government* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah guna meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, sekaligus memberikan fasilitas kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya untuk mencapai efisiensi penyelenggaraan pemerintah yang diharapkan dapat meningkatkan transparansi. Dari beberapa definisi diatas, dapat dijelaskan bahwa *e-government* ini masuk dalam pengertian pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah yang digunakan untuk mengoptimalkan pembangunan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, serta pihak-pihak terkait lainnya. Selain sebagai bentuk adaptasi di dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *e-government* juga digunakan untuk menjadi solusi bagi negara-negara di dunia dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sektor publik yang efektif, efisien dan transparan.

Penerapan *e-government* ini diharapkan mampu menjadi solusi atas terciptanya pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Pemerintah Indonesia sendiri juga telah mendayagunakan pemanfaatan TIK sebagai salah satu agenda strategis sejak tahun 2003. Hal itu termaktub dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tersebut, dimaksudkan bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia ini diharapkan mampu menyederhanakan sektor-sektor organisasi birokrasi, dan dapat membangun koneksi sistem manajemen dan kinerja

⁵ Lanvin, Bruno. 2002. *The e-government handbook for developing countries a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology (English)*. infoDev. Washington DC: World Bank.

yang dapat membantu instansi-instansi pemerintah bekerja dengan optimal melalui sistem yang terpadu dan terintegritas⁶.

Meninjau dalam INPRES Nomor 03 Tahun 2003, pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik ini mempunyai empat tahapan yang terdiri dari persiapan, pematangan, pematapan, serta pemanfaatan⁷. Sedangkan menurut World Bank, tahapan dalam penerapan *e-government* terdiri dari *presence* (kehadiran), *interaction* (interaksi), *transaction* (transaksi), dan *transformation* (transformasi)⁸. Tahapan penerapan *e-government* yang diusulkan oleh World Bank mempunyai model yang sama dengan tahapan penerapan *e-government* yang dikemukakan oleh *Gartner Research* yang disebut sebagai model *The Value Chain of E-Service*.⁹

Adanya semangat untuk mendayagunakan TIK ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia ini masih bersifat sektoral walaupun sudah dilaksanakan dan terus selalu dilakukan pengembangan.¹⁰ Adanya inisiatif pengembangan *e-government* ini merupakan keinginan dari masing-masing instansi untuk selalu berkomitmen dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. Beberapa aplikasi *e-government* ini sudah dibangun di berbagai daerah untuk memangkas birokrasi pelayanan dan memberikan kecepatan akses bagi masyarakat.

Dalam rangka menjamin transparansi pelayanan publik melalui sistem pengelolaan dokumen dan informasi elektronik secara terpadu, pengembangan e-

⁶ Presiden Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematika.

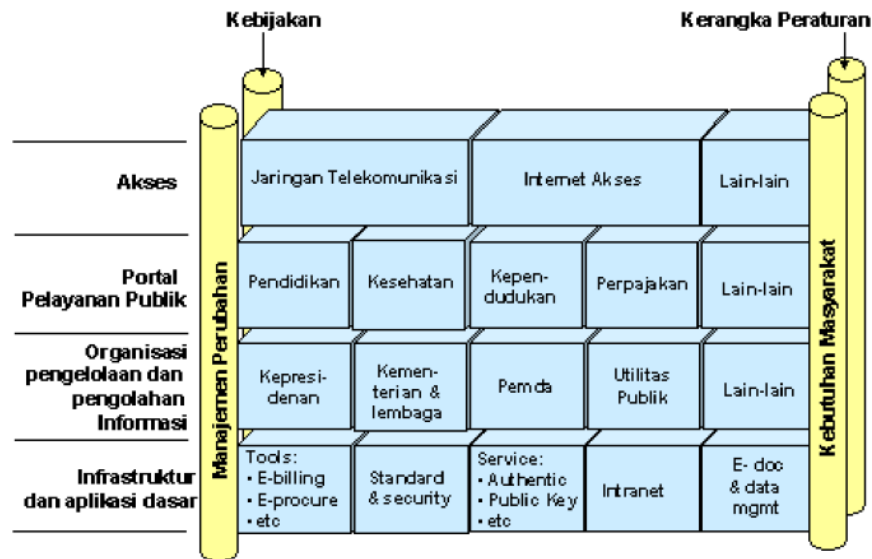
⁷ *Ibid*

⁸ Panzardi, Roberto. 2002. *New Economy Sector Study, Electronic Government and Governance: Lesson for Argentina*. Washington DC: World Bank.

⁹ Gupta, M.P. 2004. *Toward E-Government : Management Chalenges*. New Delhi: McGraw Hill Publishing Company.

¹⁰ Mariano, Sabino. 2018. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya : Repository Unair.

government di Indonesia berorientasi pada kerangka arsitektur yang diatur dalam INPRES Nomor 03 Tahun 2003 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Arsitektur Pengembangan *E-government*

Sumber: INPRES Nomor 03 Tahun 2003

Berdasarkan gambar 1.1, dapat diketahui bahwa terdapat empat lapis kerangka arsitektur *e-government* yang terdiri dari akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, serta infrastruktur dan aplikasi dasar. Struktur pertama adalah akses yang merupakan ketersediaan koneksi internet, jaringan telekomunikasi, serta media komunikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik. Kemudian dalam struktur kedua adalah portal pelayanan publik yang mana merupakan ketersediaan situs web pemerintah yang berguna dalam mengintegrasikan pengolahan informasi dan dokumen elektronik oleh sejumlah lembaga pemerintah. Dalam struktur ketiga adalah organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi yang mana merupakan organisasi pendukung yang memiliki kompetensi dalam mengelola, menyediakan, serta mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik. Dan pada struktur terakhir terdapat infrastruktur dan aplikasi

dasar adalah segala sarana yang dapat mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi lintas lembaga pemerintah.

Pada awal diterbitkannya INPRES Nomor 03 tahun 2003, terdapat peningkatan yang cukup drastis dalam kemunculan situs web pemerintahan. Situs web pemerintah merupakan tahapan pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia. Dalam buku panduan Kominfo, disebutkan bahwa situs web pemerintah sangat berguna dalam mewujudkan kemudahan masyarakat untuk memperoleh informasi serta layanan dari pemerintah daerah. Untuk meninjau lebih lanjut terkait dengan peningkatan jumlah situs web lembaga pemerintah, perkembangan penyelenggaraan *e-government* di Indonesia juga diikuti dengan diterbitkannya regulasi lain yang mengatur penerapan *e-government* di Indonesia.

Menurut hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government, sebagai bentuk dukungan dalam mengembangkan *e-government*, terdapat tiga elemen sukses yang harus diperhatikan secara maksimal. Elemen yang dimaksud diantaranya ialah *support*, *capacity*, dan *value*. Elemen *support* adalah elemen yang berkaitan dengan dukungan seorang pemimpin dalam pengembangan *e-government* pada lembaga pemerintah. Kemudian, yang dimaksud pada elemen *capacity* ialah kemampuan atau potensi pemerintah sebagai lembaga pemerintah dalam mengembangkan *e-government* agar mampu mendukung tercapainya tujuan penerapan *e-government*. Sedangkan elemen yang ketiga, yakni elemen *value* yang mana dalam elemen ini dapat dilihat bagaimana *e-government* dapat memberikan manfaat secara signifikan bagi penerima jasa.¹¹

Setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, hingga pada tahun 2021, penerapan serta pengembangan *e-government* di Indonesia mengalami

¹¹ Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Op. Cit*

peningkatan yang cukup baik dari tahun 2016 hingga tahun 2020 di tingkat internasional. Dan peningkatan tersebut sejalan dengan perolehan peringkat *E-Governemnt* di Indonesia yang dirilis oleh *United Nations E-Government Survey*. Pada tahun 2016, Indonesia menempati posisi ke-116, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2018 yang berada pada posisi ke-107 dan pada tahun 2020 berhasil menduduki posisi ke-88.¹² Namun perlu diketahui bahwa perkembangan *e-government* di Indonesia masih tertinggal dengan negara-negara tetangga yang tergabung dalam ASEAN. Berdasarkan data laporan *E-Government Development Index (EGDI)* kawasan Asia Tenggara yang dinilai melalui dimensi ukuran kinerja dalam *E-Government Development Index (EGDI)* dapat diketahui bahwa pemerintah Indonesia menempati peringkat tujuh yang berlangsung dalam rentan waktu sepuluh tahun pada tahun 2010 hingga tahun 2020 dalam pengembangan *e-government*¹³. Hal ini mengindikasikan bahwa posisi negara Indonesia berada jauh dibawah negara-negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia.

**Tabel 1.1 Peringkat *E-Government Development Index* Asia Tenggara
Tahun 2010-2020**

No.	Negara	Nilai Rata-Rata					
		2010	2012	2014	2016	2018	2020
1.	Singapura	0,7476	0,8474	0,9076	0,8828	0,8812	0,9150
2.	Malaysia	0,6101	0,6703	0,6115	0,6175	0,7174	0,7892
3.	Brunei Darussalam	0,4796	0,625	0,5042	0,5298	0,6923	0,7389
4.	Thailand	0,4653	0,5093	0,4631	0,5522	0,6543	0,7565

¹² Widowati, Dyah Puspito Dewi. 2018. *Survei PBB 2018: Peringkat E-Government Indonesia*. <https://bpptik.kominfo.go.id/2018> (diakses pada 20 April 2022)

¹³ Maulidhia, Julia Permata. 2020. *Faktor-faktor Sukses Penerapan E-Government Pada Gmrs (Government Resources Management System) di Kota Surabaya*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.

5.	Filiphina	0,4637	0,513	0,4768	0,5766	0,6512	0,6892
6.	Vietnam	0,4454	0,5217	0,4705	0,5143	0,5931	0,6667
7.	Indonesia	0,4026	0,4949	0,4487	0,4478	0,5258	0,6612
8.	Timor Leste	0,2273	0,2365	0,2528	0,2582	0,3816	0,4649
9.	Kamboja	0,2878	0,2902	0,2999	0,2593	0,3753	0,5113
10.	Myanmar	0,2818	0,2703	0,1869	0,2362	0,3328	0,7892
11.	Laos	0,2637	0,2935	0,2659	0,309	0,3056	0,3288
	Asia Tenggara	0,3828	0,4793	0,4434	0,4712	0,5555	0,6321
	Dunia	0,4199	0,4882	0,4712	0,4922	0,5491	0,5988

Sumber : *United Nation E-Government Knowledgebase* (data diolah).

Menurut data laporan diatas dapat disimpulkan bahwa kawasan Asia Tenggara yang dinilai dalam *E-Government Development Index (EGDI)* dapat dilihat bahwa Indonesia menduduki peringkat tujuh yang berlangsung dalam kurun waktu 10 tahun berturut dalam pengembangan *e-government* di Kawasan Asia Tenggara. Hal inilah yang menyimpulkan bahwa posisi negara Indonesia masih berada jauh dibawah negara-negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia.

Indonesia harus terus mengupayakan dan mengembangkan *e-government* terutama dalam pelayanan publiknya. Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, serta akuntabel sesuai dengan tujuan penyelenggaraan *e-government* itu sendiri. Untuk dapat melihat kondisi pelaksanaan *e-government* secara nasional, pada tahun 2019 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyelenggarakan evaluasi penyelenggaraan *e-government* pada 637 instansi pemerintah di Indonesia. Apabila dibandingkan dengan hasil evaluasi tahun 2018, pelaksanaan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) atau *e-*

government pada tahun 2019 menunjukkan adanya tren positif.¹⁴ Berikut disajikan data hasil perbandingan evaluasi pelaksanaan SPBE tahun 2018 dan 2019 di berbagai lembaga daerah.

Tabel 1.2 Evaluasi Penerapan *E-Government* di Indonesia Tahun 2018-2019

Kategori	Kelembagaan		Provinsi		Kab/Kota		Polda		Jumlah	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Memuaskan	1	2	0	0	0	0	0	0	1	2
Sangat Baik	11	14	1	2	5	7	0	0	17	23
Baik	27	40	10	15	23	107	4	9	64	171
Cukup	38	24	10	8	186	157	16	21	250	210
Kurang	13	11	13	9	244	207	14	4	284	231
Jumlah	90	91	34	34	458	478	34	34	616	637

Sumber : LAKIP KemenpanRB, 2019.

Berdasarkan dari tabel hasil evaluasi diatas, diketahui terdapat dua instansi yang mendapatkan predikat memuaskan, kemudian sebanyak 23 instansi mendapatkan predikat sangat baik, dan terdapat 171 instansi pemerintah yang memiliki predikat baik dalam penerapan *e-government*. Meninjau pada laporan evaluasi tersebut, diketahui bahwa Provinsi Jawa Timur adalah salah satu provinsi yang melaksanakan SPBE dengan predikat minimal baik. Dalam Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Provinsi Jawa Timur meraih peringkat kedua nasional dalam penerapan *e-government*. Selama ini juga terdapat beberapa daerah di Jawa Timur juga mendapatkan predikat terbaik *e-*

¹⁴ Kemenpan RB. 2019. *Laporan Kinerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2019*. Jakarta: Kemenpan RB.

government nasional, salah satu daerah terbaik *e-government* tersebut yakni Kota Malang.

Sebagai penutup tahun 2021, Kota Malang berhasil mendapatkan dua penghargaan yakni sebagai *Top Digital Implementation 2021* dan *Top Leader on Digital Implementation 2021*. Dengan diraihnya dua penghargaan tersebut membuktikan bahwa Pemerintah Kota Malang selalu bersikeras untuk memberikan pelayanan prima yang dibutuhkan oleh masyarakatnya melalui penerapan *e-government* di Kota Malang. Hal tersebut juga berkaitan dengan diterapkannya konsep “*Malang Smart City*” di lingkungan kerja Pemerintah Kota Malang.¹⁵ Dengan adanya konsep *Malang Smart City* tersebut, Pemerintah Kota Malang selalu memberikan kemudahan dalam pelayanan publiknya. Kemudahan tersebut diciptakan melalui penerapan layanan yang berbasis teknologi serta digitalisasi pelayanan yang tersedia. Dengan adanya konsep *Malang Smart City* ini pemerintah akan selalu mengembangkan segala hal yang ada di Kota Malang baik potensi Kota Malang, ikon Kota Malang, dan apapun yang memicu pembangunan di Kota Malang itu sendiri.

Dalam mendukung pelaksanaan *e-governement* di Kota Malang yang dibalut dalam konsep *Malang Smart City*, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Malang sebagai instansi yang bergerak di pelayanan publik sektor pelayanan pajak daerah menciptakan layanan *E-Tax* (Pajak *Online*). *E-Tax* ini merupakan program pelayanan publik yang diresmikan pada tahun 2013 kemudian sempat vakum hingga 2017. Lalu dibangkitkan dan dikembangkan lagi terutama saat masa pandemi COVID-19 dan tetap berjalan dengan optimal hingga saat ini. Dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Malang pemberian layanan pajak melalui elektronik tersebut memungkinkan para pelaku usaha atau wajib pajak untuk memperoleh informasi secara akurat melalui

¹⁵ Kusnadi. 2021. *Kota Malang Komitmen Bangun Smart City*. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/592026/kota-malang-komitmen-bangun-smart-city> (diakses pada 20 April 2022).

sistem *E-Tax*. Fungsi dari sistem *E-Tax* tersebut adalah untuk memberikan layanan yang lebih lengkap, efektif dan efisien dengan segala fasilitas teknologi informasi melalui layanan *online* yang dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak terutama dari sektor pajak restoran, hotel, tempat hiburan dan parkir di Kota Malang.

Kota Malang merupakan daerah yang pertama kali menerapkan pajak berbasis *online* melalui layanan *e-tax* di Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2012, Walikota Malang melakukan studi banding ke Provinsi DKI Jakarta mengenai program layanan *e-tax* ini. Setelah melakukan studi banding tersebut, Walikota Malang memutuskan untuk merealisasikan program *e-tax* ini pertama kalinya di Jawa Timur yakni di Kota Malang yang mana pada tahun 2013 Kota Malang juga bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam pelaksanaan program *e-tax* ini. Karena dirasa dari hasil studi banding Walikota Malang di DKI Jakarta dengan adanya *e-tax* ini mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu dan biaya pelaksanaan pajak daerah.

Selain atas dasar efisiensi dan efektivitas layanan melalui penerapan *e-government*, dengan adanya layanan *E-Tax* juga dilatar belakangi oleh tingginya angka wajib pajak atau pelaku usaha di Kota Malang. Karena melihat potensi Kota Malang sebagai kota pendidikan dan kota wisata, hal ini menambah tingginya pembangunan hotel, resto, tempat hiburan, bahkan ladang parkir. Meninjau potensi tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Malang membuat sistem terpadu satu pintu pada *dashboard* agar dapat memantau perkembangan, status, dan pelaporan dari wajib pajak pada layanan *e-tax* ini. Berikut disajikan data jumlah wajib pajak hotel, resto, hiburan, dan parkir di Kota Malang hingga Maret 2022 ini.

Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak *E-Tax* Kota Malang hingga Maret 2022

No.	Jenis Pajak	Sektor	Jumlah	Total per Jenis
1.	Pajak Hotel	Hotel	103	1.655
		Rumah Kos	1.383	
		Wisma Pariwisata	25	
		Guest House	144	
2.	Pajak Restoran	Restoran	197	2.766
		Rumah Makan	1.989	
		Café	580	
3.	Pajak Hiburan	Bilyard	15	169
		Permainan Ketangkasan	19	
		Bioskop	21	
		Rental VCD	5	
		Diskotik	5	
		Karaoke	37	
		Pagelaran Kesenian	13	
		Panti Pijat	48	
		Taman Rekreasi	6	
4.	Pajak Parkir	Parkir	228	228
TOTAL				4.818

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, 2022.

Ditinjau dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa kuantitas wajib pajak di Kota Malang begitu tinggi. Paling tinggi dimiliki oleh jenis pajak resto sejumlah 2.766 wajib pajak dan yang tertinggi kedua dimiliki oleh wajib pajak hotel sebanyak 1.655 wajib pajak. Dengan adanya potensi wajib pajak yang tinggi di Kota Malang, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Malang menciptakan layanan *e-tax* (pajak *online*) untuk memudahkan pelaporan dan pengawasan pajak daerah antara wajib pajak dengan pemerintah. Adanya layanan *e-tax* ini memberikan dampak positif baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah.

Pertama, layanan *e-tax* ini mampu memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pengawasan atau monitoring data transaksi yang dimiliki pelaku usaha atau wajib pajak terkait. Tersedia *dashboard* terintegrasi antara Bapenda dengan

PC wajib pajak untuk memonitoring jalannya pelaksanaan *e-tax*. *Kedua*, pada layanan *e-tax* ini diberikan fasilitas gratis berupa alat *e-tax (tapping box)* yang diberikan ke wajib pajak hotel, resto, hiburan, dan parkir. Alat tersebut dipasang di PC wajib pajak agar dapat terkoneksi dengan data transaksi wajib pajak. *Ketiga*, dengan adanya layanan *e-tax* ini juga memberikan efisiensi waktu dan biaya. Sebelum berbasis *online*, segala pelaporan dilakukan secara manual. Wajib pajak harus membuat laporan data transaksi lalu harus ke kantor untuk dilaksanakan pengecekan. Namun sekarang tidak perlu lagi melakukan pelaporan manual dan tidak perlu lagi ke kantor karena semua pelaporan dan pengawasan sudah ada dalam satu *dashboard*.

Keempat, pelayanan *e-tax* ini secara tidak langsung juga menciptakan budaya transparansi dan tertib hukum kepada para wajib pajak di Kota Malang. Dengan adanya sistem *by online* tidak ada lagi celah untuk wajib pajak memanipulasi data transaksi sehingga pembayaran pajak sesuai dengan jumlah data transaksi. *Kelima*, output dari pelayanan *e-tax* ini yang paling dirasakan dari sisi pemerintah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Malang semakin meningkat karena wajib pajak membayar nominal pajak sesuai dengan jumlah data transaksi dan terlaksana dengan tertib.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui *E-Tax* (Pajak *Online*) Di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang” yang ditinjau dari elemen sukses penerapan *e-government* hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Fitria Untari¹⁶ dengan mengkaji Pajak Online (*E-Tax*) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang menggunakan teori komunikasi Harold D. Lasweel yang terdiri dari sumber, pesan, penerima, media, dan efek. Penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut dijelaskan bahwa pelayanan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang tersebut sudah memenuhi lima unsur komunikasi diatas sehingga pelayanan *e-tax* didalamnya memiliki peran masing-masing dan penerapan *e-tax* juga berjalan lancar dikarenakan sudah memenuhi lima unsur komunikasi tersebut.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh Tiya Arum Mahardhia¹⁷ dengan mengkaji implementasi *E-Tax* pada pajak hotel di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Kota Malang dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian dilakukan secara kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah pada unsur komunikasi, sumber daya, dan disposisi pelaksanaan *e-tax* dinilai baik dan sesuai dengan kaidah teori yang dimaksud , namun pada unsur struktur birokrasi dinilai masih belum sepenuhnya sesuai karena pajak hotel masih terbatas jumlahnya sehingga terjadi permasalahan dalam kebijakan *e-tax* yang menyebabkan penanganannya dinilai kurang maksimal.

¹⁶ Untari, Fitria. 2018. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-Tax) Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya

¹⁷ Mahardhia, Tiya. 2018. *Implementasi Kebijakan E-Tax Dalam Pengelolaan Pajak Hotel Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya

3. Kemudian penelitian terdahulu selanjutnya dilaksanakan oleh Junghoon Moon, Young Chan Choe, Miri Chung, Gu Hyun Jung, dan Bobby Swar¹⁸ terkait dengan analisis elemen sukses pengembangan *e-government* pada 178 proyek *e-government* organisasi pemerintah Korea. Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat empat faktor keberhasilan diantaranya lingkungan organisasi, karakteristik kontrak/proyek, manajemen proyek, dan manajemen kemitraan pada ahli teknologi informasi.

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait dengan fokus penelitian yakni mengenai penerapan *e-government* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dengan menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government* dengan tiga elemen didalamnya yakni *support*, *capacity*, dan *value*. Kelebihan dari penelitian ini adalah terkait dengan penerapan *e-government* melalui *e-tax* di Bapenda Kota Malang yang direlasikan dengan kualitas pelayanan publik didalamnya. Hal tersebut merupakan poin utama tujuan adanya pengembangan *e-government* yakni untuk meningkatkan pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang?

¹⁸ Moon, J., Choe, Y.C., Chung, M., Jung, G.H & Swar, Bobby. 2014. *IT outsourcing success in the public sector: Lessons from e-government practices in Korea*. Information Development, 32(2), 142-160.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Ditinjau dari penelitian-penelitian terdahulu pasti terdapat *research gap* dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian pertama dilakukan oleh Fitria Untari¹⁹ dengan mengkaji Pajak *online* (*e-tax*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang menggunakan teori komunikasi Harold D. Lasweel yang terdiri dari sumber, pesan, penerima, media, dan efek. Sedangkan penelitian kedua dilakukan oleh Tiya Arum Mahardhia²⁰ dengan mengkaji implementasi *e-tax* pada pajak hotel di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. kemudian penelitian selanjutnya dilaksanakan oleh Junghoon Moon, Young Chan Choe, Miri Chung, Gu Hyun Jung, dan Bobby Swar²¹ terkait dengan analisis elemen sukses pengembangan *e-government* pada 78 proyek *e-government* organisasi pemerintah Korea. Kemudian penelitian keempat dilakukan oleh Sabino Mariano²² tentang pengembangan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government di Kabupaten Sidoarjo. Melihat pada penelitian-penelitian terdahulu tersebut, analisis penerapan *e-government* melalui elemen sukses pengembangan *e-government* pada layanan *e-tax* (pajak *online*) belum pernah

¹⁹ Untari, Fitria. 2018.*Loc.Cit*

²⁰ Mahardhia, Tiya. 2018.*Loc.Cit*

²¹ Moon, J., dkk. 2014.*Loc.Cit*

²² Mariano, Sabino. 2018.*Loc.Cit*

dilakukan. Sehingga secara akademis penelitian ini mampu mengisi celah dan melengkapi penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya serta dapat memberikan tambahan wawasan dalam pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait penerapan *e-government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi mengenai pengembangan *e-government* pada layanan *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang sehingga dapat menjadi rujukan dan masukan bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Malang maupun instansi sejenis lainnya dalam melihat sejauh mana penerapan *e-government* sehingga dapat meningkatkan kinerja instansi-instansi sektor publik melalui *e-government*.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 E-Government

1.5.1.1 Definisi E-Government

Penggunaan teknologi informasi dinilai mampu memberikan perubahan terhadap sektor publik. Transisi tersebut terlihat dalam perubahan yang terjadi terhadap sistem-sistem manual berubah menjadi sistem-sistem yang berbasis digital. Di dalam pengembangannya, akses digital dalam sektor publik mampu berperan aktif pada peningkatan efisiensi dan efektifitas layanan sektor publik. Dengan adanya hal ini lah yang kemudian memicu penyelenggaraan *e-government* pada sektor publik tengah gencar dilakukan.

Beberapa ahli, lembaga pemerintah, maupun lembaga non pemerintah telah mengemukakan pendapatnya untuk dapat memahami konsep *e-government*. Sebagaimana World Bank mendefinisikan *e-government* seperti berikut: ²³

“... E-Government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”

Berdasarkan penjelasan menurut World Bank, *e-government* diterjemahkan sebagai pendayagunaan telekomunikasi oleh lembaga pemerintah dalam rangka membangun perubahan terhadap sistem hubungan antara warga negara, bisnis, serta senjata pemerintah lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dan komunikasi berfungsi untuk menyampaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara, bisnis dan industri, berperan dalam pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang disediakan, serta memiliki fungsi dalam mengelola manajemen pemerintah yang lebih efisien. Dengan adanya *e-government* ini juga diharapkan dapat mengurangi praktek korupsi, meningkatkan transparansi publik, serta dapat mengurangi biaya pelayanan.

Menurut pengertian *e-government* yang telah disampaikan oleh World Bank, dapat diketahui bahwa *e-government* mempunyai ruang lingkup yang luas, dimana tidak hanya meliputi organisasi pemerintah, namun juga mencakup mitra kerja lainnya (*stakeholders*). Adapun *stakeholders* pada penyelenggaraan *e-government* meliputi:

²³ Irawan, Bambang. 2013. *Studi Analisis Konsep E-Government : Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma: Vol. 2, No.1, April 2013, Hlm.174-201.

1. Pegawai Unit Pemerintah
2. Anggota Masyarakat
3. Pelaku Bisnis
4. Unit Pemerintah lainnya
5. Penyedia alat-alat kantor dan lain sebagainya

Terdapat pandangan lain yang berkaitan dengan pengertian *e-government* dikemukakan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) sebagai berikut²⁴.

“... *e-Government is the application of the Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*”. Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa menurut UNDP, *e-government* diartikan sebagai penerapan Teknologi, Komunikasi, dan Informasi (TIK) yang dilaksanakan oleh unit-unit birokrasi.

Selanjutnya, Clay G. Wescott juga memberikan pendapatnya terhadap definisi *e-government*. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi *support* bagi sistem pemerintahan agar berjalan lebih efektif dan efisien, membangun kemudahan dan kenyamanan pada proses melayani, menyediakan akses informasi seluas-luasnya, serta menciptakan pemerintah yang lebih akuntabel²⁵.

Pengertian *e-government* yang lebih mengacu pada “*government*” dibandingkan pada “*e*” adalah pandangan Heeks dalam melihat apa yang di maksud dengan *e-government*. Dapat diartikan dalam penyelenggaraan *e-government*, pemerintah adalah aktor utama yang mempunyai tugas pada pelaksanaan sistem pemerintah serta mengatur kebutuhan kelompok masyarakat yang ada didalamnya.

²⁴ Indrajit, Richards Eko. 2006. *Op. Cit.* Hlm.6

²⁵ *Ibid.* Hlm.8

Oleh karena itu, *e-government* seharusnya dinilai melalui dua sisi yakni pendekatan pemanfaatan teknologi maupun pendekatan sektor publik.²⁶

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah disampaikan oleh beberapa ahli diatas, dapat dijelaskan bahwa penyelenggaraan *e-government* adalah pendayagunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah dalam rangka menciptakan pemerintahan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, pelaku bisnis, maupun unit birokrasi lainnya.

1.5.1.2 Manfaat E-Government

Dibawah struktur dan komposisi kepemimpinan yang tepat, pelaksanaan *e-government* dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan optimal sehingga dapat memberikan manfaat kepada sasaran-sasaran dalam penyelenggaraan *e-government* secara tepat dan signifikan. Untuk dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan *e-government*, dapat diketahui melalui pencapaian manfaat dari tiga dimensi yang antara lain terdiri dari: ²⁷

1. Dimensi Ekonomi

Manfaat secara ekonomi pada penerapan *e-government* dapat tercapai jika biaya pelayanan dengan pemanfaatan telekomunikasi lebih sedikit dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan secara tradisional. Selain itu, manfaat yang dirasakan secara ekonomi juga bisa diterima melalui peningkatan pemasukan atau pendapatan bagi pemerintah yang diperoleh melalui perluasan interaksi dengan pihak berkepentingan lainnya.

²⁶ Heeks, R. 2006. *Implementing and Managing e-Government an International Text*. SAGE Publikations, London.

²⁷ Misuraca. 2007. *Menggagas Implementasi e-government edisi terjemahan*. Jakarta: Dwi Aksara. Hlm. 57-58.

2. Dimensi Sosial

Manfaat secara sosial bisa dirasakan secara lebih luas. Dimensi sosial ini berkaitan bidang-bidang lain seperti bidang pendidikan, kesehatan, keselamatan serta keamanan, dan lain sebagainya.

3. Dimensi Pemerintahan

Sistem pemerintahan yang bersifat terbuka, demokratis, transparan, dan akuntabel serta demokratis adalah peluang dalam pencapaian *good governance* itu sendiri dan merupakan perolehan manfaat pada dimensi pemerintahan dalam penerapan *e-government*.

Lebih lanjut, Indrajit di dalam bukunya memberikan penjelasan terkait manfaat penerapan *e-government* yang mengarah pada penyelenggaraan *e-government* pada negara-negara besar seperti berikut: ²⁸

1. Memberikan akses pelayanan bagi warga negara, pelaku bisnis, serta sektor industri sehingga dapat mencapai efektifitas dan efisiensi.
2. Membangun sistem pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta memiliki sistem kontrol yang tinggi.
3. Menekan anggaran biaya pada pelayanan bagi mitra kerja, masyarakat, maupun pada unit birokrasi lainnya.
4. Memberikan peluang agar memiliki sumber pendapatan baru bagi pemerintah melalui pembangunan koordinasi dengan *stakeholders* lainnya.
5. Menciptakan kesempatan untuk dapat memberikan lingkungan baru secara adaptif bagi masyarakat.
6. Memberikan peluang terciptanya sistem demokrasi dalam menentukan kebijakan-kebijakan baru.

²⁸ Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Op. Cit.* Hlm.8.

Manfaat secara signifikan pada penerapan *e-government* terfokus pada terciptanya pemerintahan yang lebih bertanggungjawab kepada masyarakatnya. Tjahjanto mengemukakan pendapatnya bahwa manfaat pelaksanaan *e-government* dapat dilihat ketika warga negara mendapat kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses informasi, terwujudnya pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, serta terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.²⁹

Berdasarkan beberapa literatur yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa manfaat terpenting dalam penerapan *e-government* ialah tercapainya efisiensi dan efektivitas pada penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi beberapa dimensi dengan maksud memberikan keuntungan pada pihak terkait seperti unit birokrasi, warga negara, serta pelaku bisnis.

1.5.1.3 Tipe Hubungan E-Government

Penerapan *e-government* ini dimaksudkan untuk memperbaiki sistem penyelenggaraan pemerintahan pada suatu negara. Sehingga, tidak hanya berhubungan dengan unit birokrasi pada unit birokrasi lainnya, pelaksanaan *e-government* ini juga berhubungan pada unit-unit lain. Oleh karena itu, terdapat beberapa tipe hubungan yang dibangun pada sistem *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit antara lain adalah :³⁰

1. Government to Citizens (G2C)

Tipe relasi *e-government* G-to-C ini adalah tipe paling umum yang seringkali ditemukan pada penerapan *e-government* sektor publik. Tipe ini berusaha memberikan akses interaksi yang baik antar pemerintah dengan warga negara melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang disediakan.

²⁹ Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.Hlm.136

³⁰ Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Op. Cit.* Hlm. 27

2. *Government to Business (G2B)*

Dalam rangka menjaga relasi dengan pelaku bisnis agar dapat mempertahankan kondisi perekonomian negara berjalan secara optimal, maka pemerintah diharuskan dapat memberikan lingkungan bisnis yang kondusif. Dalam hal ini, pemerintah serta pelaku bisnis mempunyai kepentingan masing-masing sehingga saling membutuhkan satu sama lain. Oleh karena itu, tipe G2B dalam penerapan *e-government* berusaha untuk memperbaiki relasi antar pemerintah dengan pelaku bisnis agar masing-masing kepentingan baik pemerintah maupun pelaku bisnis dapat mencapai tujuan masing-masing dengan baik.

3. *Government to Government (G2G)*

Sebagai usaha untuk memiliki kerjasama yang baik antar unit pemerintah merupakan tujuan pada tipe relasi G2G pada pelaksanaan *e-government*. Mengingat, relasi antar satu lembaga pemerintah dengan lembaga pemerintah lainnya sangat kompleks dan menyangkut hal-hal penting seperti sistem politik, mekanisme sosial-budaya, dan lain sebagainya.

4. *Government to Employeees (G2E)*

Sebagai pihak penyelenggara dan pelaksana konsep *e-government*, maka tipe relasi G2E ini dipakai untuk meningkatkan kinerja aparatur menjadi lebih baik. Sehingga, konsep *e-government* pada tipe G2E memberikan banyak peluang bagi staf-staf unit birokrasi untuk mendapatkan kemudahan akses dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.2 Penerapan *E-Government*

1.5.2.1 Tahapan Penerapan *E-Government*

Sebagai tantangan dalam transformasi birokrasi, penerapan *e-government* memberikan perubahan-perubahan dasar pelaksanaan pemerintah secara digital. Indrajit membagi tahapan *e-government* menjadi empat tahapan yang terdiri dari: ³¹

1. *Presence*.

Tahap *presence* memungkinkan pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dengan pola satu arah. Hal ini dapat dilakukan dengan pendayagunaan *website* atau aplikasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi pemerintah secara terbuka.

2. *Interaction*.

Tahap *interaction* memberikan kesempatan untuk melaksanakan komunikasi dan interaksi dua arah antara pemerintah dengan pihak berkepentingan lainnya. Tahap ini ditandai dengan penggunaan fasilitas multimedia *email*, *helpdesk*, *chatting*, dan lain sebagainya.

3. *Transaction*.

Tahap *transaction* dalam penerapan *e-government* mempunyai relasi lebih luas yang ditandai dengan adanya pertukaran barang dan jasa melalui keterlibatan sumber daya finansial, sumber daya manusia, informasi, dan sebagainya.

4. *Integration*.

Tahap terakhir penerapan *e-government* adalah proses transformasi tersulit sebab memerlukan kesiapan pemerintah untuk diintegrasikan dengan lembaga lainnya, baik pada lembaga publik maupun lembaga privat pada level nasional maupun internasional. Integrasi dalam tahap ini tidak hanya melalui penyediaan

³¹ Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Loc. Cit*

media komunikasi, namun lebih berkenaan dengan pertukaran data, teknologi, dan lain sebagainya.

Selain itu, American Society for Publik Administration (ASPA) menjabarkan tahap-tahap penerapan *e-government* sebagaimana berikut:

1. *Emerging.*

Ditandai dengan tersedianya aplikasi atau *website* sebagai sumber informasi.

2. *Enhanced.*

Ditandai dengan pengembangan informasi-informasi yang tersedia dalam *website* pemerintah.

3. *Interactive.*

Ditandai dengan tersedianya *email* sebagai media untuk berinteraksi dengan pengguna.

4. *Transactional.*

Ditandai dengan tersedianya fasilitas *online payment* yang digunakan sebagai media untuk transaksi secara digital.

5. *Seamless.*

Tahap *seamless* ditandai dengan terintegrasinya seluruh layanan pemerintah secara digital.

Melihat pada pendapat kedua ahli yang telah dipaparkan sebelumnya, secara umum tahapan pengembangan *e-government* terbagi menjadi tiga tahap diantaranya adalah : ³²

³² Lanvin, Bruno. 2002. *The E-government Handbook for Developing Countries (A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology)*. Washington DC: The Universal Copyright Convention. Hlm.5

1. *Publish.*

Tahap *publish* pada pengembangan *e-government* ini dimulai dengan disediakannya informasi secara *online* oleh pemerintah. Informasi-informasi tersebut sangat berguna bagi pihak berkepentingan untuk mendapatkan akses pelayanan secara *online*.

2. *Interact.*

Interact merupakan tahapan pengembangan *e-government* yang didalamnya terdapat interaksi dua arah antara pemerintah dengan warga negara sehingga warga negara dapat terlibat aktif secara langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan.

3. *Transact*

Tahapan ini terjadi saat proses pertukaran atau transaksi antara jasa dengan barang bisa mudah dilakukan dengan pemanfaatan IT.

1.5.2.2 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Hal terpenting yang harus dipahami dalam keberhasilan pengembangan *e-government* ialah paham bahwa *e-government* merupakan perumusan proses baru dengan membangun sistem hubungan baru antar pelaku atau *stakeholder* dalam *e-government* itu sendiri.³³ Tidak hanya memberi efisiensi melalui transformasi dalam pemanfaatan IT, pengembangan *e-government* ini lebih jauh dapat menjadi solusi terbaik untuk menciptakan revolusi proses pemerintahan itu sendiri. Berikut merupakan pemahaman terkait elemen sukses pengembangan *e-government* yang dikemukakan oleh beberapa ahli:

Elemen sukses pengembangan *e-government* terbagi menjadi dua elemen menurut klasifikasi oleh Moon³⁴ diantaranya adalah:

³³ Lanvin, Bruno. 2002. *Op. Cit.* Hlm.3

³⁴ Moon dalam Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Gramedia. Hlm.168

1. *Willingness*

Willingness memiliki arti kemauan. Kemauan yang dimaksud ialah suatu komitmen untuk benar-benar melaksanakan sesuatu hal. Kemauan pada pemanfaatan IT dapat dipengaruhi oleh persepsi atau pola pikir seseorang.

2. *Local Culture*

Dalam elemen ini dimaksudkan untuk memasyarakatkan pemanfaatan IT yang mana dalam elemen *local culture* sebagai elemen sukses dalam pengembangan *e-government*. Hal ini juga berkaitan dengan kesiapan serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Sedangkan menurut hasil riset University of Maryland pada bidang *e-government* mengungkapkan bahwa elemen-elemen untuk mengukur keberhasilan dari pengembangan *e-government* yang terdiri atas³⁵:

1. *Political Environment* (Lingkungan Politik)

Political environment adalah situasi dimana *e-government* terlaksana dengan dukungan kekuatan lingkungan politik.

2. *Leadership* (Kepemimpinan)

Pola kepemimpinan itu sangat berpengaruh pada keberhasilan dan kegagalan pengembangan *e-government*.

3. *Planning* (Perencanaan)

Perumusan perencanaan dalam pengembangan *e-government* dilaksanakan dalam rangka memetakan tujuan yang ingin dicapai.

³⁵ Amiqoh, Ilmy. 2017. *Strategi Penerapan E-Government melalui Layanan Sambat (Sistem Aplikasi Masyarakat Bertanya Terpadu) Online (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

4. *Stakeholders* (Pihak yang Berkepentingan)

Stakeholders adalah elemen penting yang mempunyai peran sebagai pelaksana serta merupakan kelompok yang memiliki kepentingan tertentu pada pengembangan *e-government*.

5. *Transparency* (Keterbukaan)

Transparansi merupakan salah satu tujuan utama pada pengembangan *e-government*. Oleh karena itu, tercapainya transparansi menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pengembangan *e-government*.

6. *Budgets* (Anggaran)

Anggaran dikatakan sebagai salah satu elemen penting yang digunakan sebagai sumber daya pendukung pengembangan *e-government*.

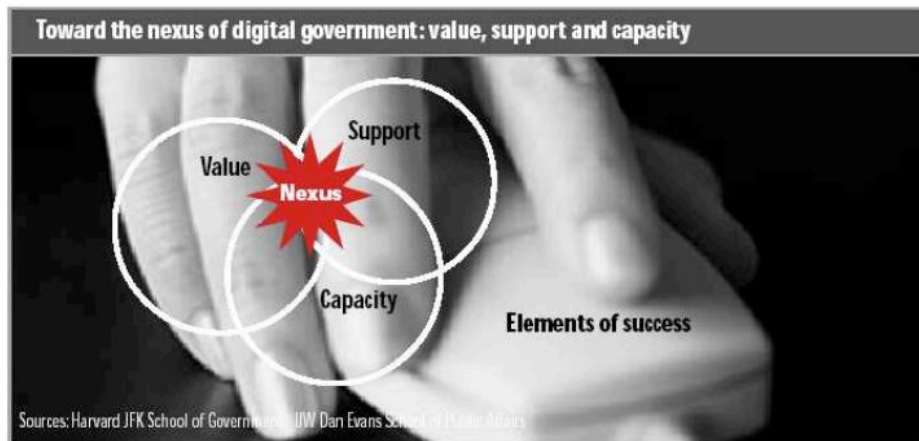
7. *Technology* (Teknologi)

Pengembangan *e-government* merupakan sebuah proyeksi pemerintahan dengan pemanfaatan IT. Sehingga, dapat dijelaskan bahwa ketersediaan teknologi pada level sederhana hingga pada yang lebih kompleks menjadi sangat penting untuk mencapai keberhasilan terlaksananya *e-government*.

8. *Innovation* (Inovasi)

Inovasi pada pengembangan *e-government* merupakan salah satu kunci keberhasilan *e-government* yang berasal dari dukungan pemikiran-pemikiran kreatif untuk melihat perubahan yang sedang terjadi.

Selanjutnya terdapat hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit, dikatakan bahwa untuk menggunakan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dengan seksama. Tiga elemen tersebut meliputi:



Gambar 1.2 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Sumber : Washington State Digital Government

1.5.2.2.1 Support

Elemen *support* dapat diartikan sebagai elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. Berbagai pemikiran terkait dengan pengembangan *e-government* ini tidak akan dapat terlaksana jika tidak mempunyai dukungan dari pejabat publik. Oleh karena itu, *Political will* dalam pengembangan *e-government* menjadi sangat krusial. Bentuk dukungan atau *Political will* pejabat publik dalam pengembangan *e-government* dapat terlihat melalui beberapa hal sebagai berikut : ³⁶

1. Adanya kesepakatan kerangka *e-government* melalui perumusan visi dan misi yang mengarah pada pengembangan *e-government*.
2. Dibentuknya regulasi yang jelas untuk mengatur terlaksananya *e-government*.
3. Terdapat sosialisasi konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten kepada kalangan birokrat maupun masyarakat secara luas.

³⁶ Indrajit, Richardus. 2006. *Op. Cit.* Hlm.13

4. Adanya dukungan sumber daya lintas sektoral yang bermanfaat dalam penyediaan tenaga, keahlian, informasi, dan lain sebagainya.

1.5.2.2.2 Capacity

Elemen *capacity* ialah suatu kelompok sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka membangun serta mengembangkan *e-government*. Dapat dikatakan bahwa elemen ini terdiri dari unsur-unsur keberdayaan pemerintah untuk mengembangkan *e-government*. Setidaknya ada tiga unsur yang harus dimiliki pemerintah dalam elemen *capacity*, diantaranya adalah :

1. Tersedianya sumber daya finansial untuk menyelenggarakan *e-government*.
2. Adanya infrastruktur teknologi informasi yang cukup dan memadai untuk menyelenggarakan *e-government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia dengan kompetensi pada bidang telekomunikasi.

1.5.2.2.3 Value

Elemen *value* menjelaskan pada tercapainya manfaat dalam pengembangan *e-government* tersebut. Keuntungan yang dapat dirasakan oleh pengguna atau penerima jasa sangat menentukan apakah pengembangan *e-government* memberikan manfaat atau tidak. Oleh karena itu, diperlukan ketelitian bagi pemerintah sebagai pemberi jasa dalam menentukan prioritas layanan yang dikembangkan melalui konsep *e-government* agar bisa memberikan manfaat yang signifikan dan dapat dirasakan oleh penerima jasa.

Berdasarkan kajian elemen sukses pengembangan *e-government* menurut beberapa ahli yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini akan menggunakan model elemen sukses pembangunan *e-government* berdasarkan riset dan kajian Harvard JFK School of Government dalam melihat bagaimana pengembangan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax* (pajak *online*). Dimana peneliti akan melihat pengembangan *e-*

government pada pelaksanaan *e-tax* melalui tiga elemen sukses dengan rincian sebagai berikut:

1. Elemen *Support*

- a. Penelitian ini akan melihat bagaimana dukungan lembaga pemerintah daerah melalui perumusan visi dan misi yang mengarah pada penerapan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax*.
- b. Melihat klasifikasi regulasi pada elemen *support* penerapan *e-government* yang akan diukur berdasarkan tersedianya regulasi-regulasi yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan *e-tax* sebagai proyek *e-government*.
- c. Penelitian ini akan melihat bagaimana kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada kalangan birokrat maupun masyarakat oleh pemerintah sebagai penyelenggara *e-government*.
- d. Dukungan sumber daya lintas sektoral akan menilai bagaimana dukungan-dukungan instansi yang terlibat dapat mendukung terlaksananya *e-tax* pada penyelenggaraan *e-government*.

2. Elemen *Capacity*

- a. Peneliti akan melihat bagaimana ketersediaan sumber daya finansial dalam penerapan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi dalam pelaksanaan *e-tax* akan diukur berdasarkan kapasitas infrastruktur tersebut sebagai sumber daya penunjang penerapan *e-government*.
- c. Sumber daya manusia dalam elemen *capacity* akan dilihat berdasarkan ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan kompeten pada bidang telekomunikasi.

3. Elemen *Value*

- a. Penelitian ini akan melihat bagaimana manfaat yang diterima oleh pengguna *e-tax* yang dilaksanakan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

1.5.3 Pelayanan Publik

1.5.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata *layan* yang artinya adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang dibutuhkan seseorang, pelayanan ini dapat diartikan sebagai cara melayani dalam bentuk servis atau jasa³⁷. Dari pendapat diatas menurut Poerwadarminta dalam Hardiansyah dapat dijelaskan bahwa pelayanan ini merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok untuk membantu menyiapkan dan memenuhi kebutuhan yang diperlukan baik berupa barang atau jasa dari pihak ke pihak yang lain.

Kemudian menurut Inu Kencana dalam Husni, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada sejumlah orang yang mempunyai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³⁸

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.”³⁹

³⁷ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

³⁸ Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.

³⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat enam asas dalam pelayanan publik diantaranya ⁴⁰:

1. Transparansi

Pelayanan publik harus bersifat terbuka, dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang memerlukan dan akses disediakan secara memadai dan dengan mudah dipahami dengan baik.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan regulasi lainnya.

3. Kondisional

Pelayanan publik harus sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan publik mampu mendukung peran serta masyarakat di dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan tetap mempedulikan aspirasi dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan publik tidak boleh diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, status ekonomi, dan lainnya.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyedia dan pengguna pelayanan publik harus dapat memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.

⁴⁰ *Ibid*

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian layanan atau suatu usaha melayani keperluan orang lain atau masyarakat oleh pemerintah, yang sesuai dengan regulasi atau aturan yang berlaku dan telah ditentukan bermaksud guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5.3.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan oleh pemerintah, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang untuk menjalankan tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang dikontrak atau bekerja sama dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat 4 dijelaskan bahwa :

“Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.”⁴¹

Sedangkan dalam pasal 5 disebutkan bahwa :

“Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public.”⁴²

Berdasarkan definisi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diatas dapat disimpulkan bahwasanya penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah atau lembaga serta badan tertentu yang mendapatkan wewenang dan amanah untuk melaksanakan realisasi pelayanan publik. Dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Malang adalah instansi pemerintah daerah Kota Malang yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

⁴¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴² *Ibid*

1.5.3.3 Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik ini disebut sebagai inti poin dari penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pemerintah yaitu sebagai penyedia pelayanan publik bagi warga atau masyarakatnya. Bahkan Dwiyanto menyebutkan dalam literatur terdahulu menyebutkan bahwa “*what government does is public service*”.⁴³ Dengan kata lain, tugas dari pemerintah memang melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Para ahli memiliki banyak ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki beragam makna atau definisi. Terdapat tiga fungsi pelayanan publik sebagai berikut ⁴⁴:

1. Fungsi Pelayanan, yakni berhubungan dengan unit-unit organisasi pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Fungsi utama pelayanan ini adalah memberikan pelayanan langsung terbaik dengan kepada masyarakat.
2. Fungsi Pembangunan, yakni berhubungan dengan unit-unit organisasi pemerintahan yang melaksanakan salah satu bidang tugas tertentu dalam sektor pembangunan di pemerintahan.
3. Fungsi pemerintahan umum, yakni berhubungan dengan serangkaian kegiatan organisasi pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum atau peraturan yang berkaitan. Fungsi ini lebih merujuk pada fungsi pengaturan.

Adanya fungsi pelayanan publik diatas adalah sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang memiliki kualitas baik. Adapun menurut Lenvine

⁴³ Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

⁴⁴ Depdagri-LAN. 2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management)*. Jakarta:LAN.

dalam Dwiyanto ⁴⁵, dalam menilai dan mengukur kualitas pelayanan publik di dalam Negara Demokratis terdapat tiga indikator penting yang harus terpenuhi, diantaranya :

1. *Responsiveness* atau resposivitas, artinya daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, tuntutan, dan aspirasi dari pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau responsibilitas, merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses penyedia layanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan atau kaidah administrasi dan organisasi yang sudah ditetapkan dengan benar.
3. *Accountability* atau disebut dengan akuntabilitas, adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan tersebut sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma yang berkembang di masyarakat.

1.5.4 *E-Tax (Pajak Online)*

1.5.4.1 Pengertian *E-Tax*

E-Tax adalah salah satu sarana dengan memanfaatkan perkembangan sistem dan teknologi informasi. *E-Tax* adalah layanan *cash management* yang dengan adanya peran aktif dari wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media *online* ke sistem yang sudah terintegrasi di *dashboard* pajak dengan pemerintah. Salah satu sarana dalam pelaksanaan *E-Tax* ini adalah melalui penerapan sistem pembayaran pajak daerah secara *online* atau *e-tax*. Pelaksanaan *e-tax* ini menggunakan alat yang disebut dengan *tapping box* yang mana alat tersebut dipasangkan di perangkat yang nanti akan dihubungkan dengan server yang bertujuan untuk merekam semua data transaksi pembayaran atas pelayanan yang disediakan oleh wajib pajak baik itu dari hotel, restoran, parkir dan penyelenggaraan hiburan. Data transaksi yang terekam akan

⁴⁵ Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

menjadi dasar dalam melakukan autodebet tagihan pajak tiap bulannya dari rekening bank milik wajib pajak kepada pemerintah.⁴⁶

1.5.4.2 Tujuan *E-Tax*

Tujuan diberlakukannya Pajak *Online (E-Tax)* ini adalah sebagai wujud optimalisasi penerimaan pajak melalui pemantauan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mengurangi banyak kontak langsung petugas pajak dengan wajib pajak, serta meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak. Pembayaran pajak daerah melalui *online system* ini memiliki kelebihan tersendiri bila dibandingkan dengan pembayaran pajak daerah secara manual, sehingga monitoring atau pengawasan terhadap wajib pajak menjadi lebih terintegrasi satu pintu dan terkontrol dengan baik. Setiap besaran pajak yang terekam tidak akan tergantung lagi pada kertas tagihan, tetapi langsung terekam dan tercantum dalam monitor pajak yang sudah terkoneksi dengan jaringan yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Selain itu, pelaksanaan *E-Tax* juga memberikan jaminan transparansi besaran pajak yang diterima wajib pajak atau pajak yang dibayarkan oleh konsumen. Penggunaan Pajak *Online* ini memudahkan Wajib Pajak untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan, dan dapat langsung ditransferkan ke Bank yang nantinya akan ter autodebet sesuai dengan besaran pajaknya.⁴⁷

1.5.5 Penerapan *E-Government* Pada Pelaksanaan *E-Tax*

Untuk lebih memahami konsep penerapan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax* ini, maka diperlukan kerangka berpikir guna menemukan relasi penerapan *e-government* dengan pelaksanaan *e-tax*. Penerapan *e-government* ini merupakan upaya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada lingkungan pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal. Maka dari itu, dapat

⁴⁶ Untari, Fitria. 2018. *Penerapan E-government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.

⁴⁷ Untari, Fitria. *Loc. Cit.*

dijelaskan bahwa kunci dalam konsep *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam sistem pemerintahan.

Dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Malang menciptakan inovasi layanan bagi wajib pajak yakni Pajak *Online (E-Tax)*. Salah satu yang menjadi latar belakang pelaksanaan *e-tax* ini adalah tingginya jumlah wajib pajak dan besarnya potensi yang dimiliki Kota Malang sehingga perlu adanya sistem monitoring yang terintegrasi dalam satu pintu guna menertibkan wajib pajak dalam pelaporan dan pembayaran serta menciptakan budaya transparansi di dalam pelayanan publik.

Untuk dapat mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam pelaksanaan *e-tax* ini maka dapat dilihat melalui elemen-elemen yang dapat mengukur suatu keberhasilan penerapan *e-government*. Berdasarkan riset dan kajian *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit, elemen-elemen sukses pengembangan *e-government* terdiri atas *support*, *capacity*, dan *value*. Elemen *support* pengembangan *e-government* ini dinilai berdasarkan dukungan *politic will* dan dukungan pihak terkait lainnya. Kemudian dalam elemen *capacity* pelaksanaan *e-tax*, akan dilihat melalui ketersediaan serta kapasitas sumber daya tertentu yang digunakan dalam pelaksanaan *e-tax*. Lalu, pada elemen *value* di dalam pelaksanaan *e-tax* lebih memfokuskan bagaimana pendayagunaan telekomunikasi untuk dapat memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan *e-tax*.

1.6 Definisi Konsep

1. Penerapan E-Government

Pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi pada unit birokrasi yang bertujuan untuk membangun interaksi antar masyarakat, sektor privat, dan

dengan pemerintah lainnya guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

2. Pelayanan Publik

Dengan adanya penerapan *e-government* ini juga berpengaruh dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan tiga indikator yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

3. *Support*

Dukungan yang dilakukan oleh pejabat publik dalam menerapkan konsep *e-government* pada sektor publik yang dilakukan melalui penyelarasan visi misi, perumusan regulasi, pelaksanaan sosialisasi, serta tersedianya dukungan lembaga lainnya dengan semangat lintas sektoral dalam penyelenggaraan *e-government*

4. *Capacity*

Kemampuan lembaga pemerintah dalam memenuhi sumber daya manusia, sumber daya teknologi, serta sumber daya finansial sebagai sumber daya penunjang dalam membangun dan mengembangkan *e-government* pada sektor publik

5. *Value*

Manfaat yang dapat diterima oleh pengguna layanan dalam pengembangan *e-government*

6. *E-Tax*

Layanan yang ditujukan kepada pekerja migran dengan mendayagunakan telekomunikasi yang terdiri dari layanan informasi, konsultasi, dan pengaduan secara digital

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan instrumen penting yang wajib dilakukan untuk menjawab suatu fenomena dalam penelitian. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini digunakan di dalam penelitian agar dapat memahami secara lengkap penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pelaksanaan *e-tax* (pajak *online*) di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

Penelitian kualitatif ini merujuk pada pendekatan yang berusaha untuk menganalisis secara sistematis tentang fenomena sosial yang dilakukan dengan lingkungan yang alami.⁴⁸ Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor adalah metode penelitian kualitatif ini merupakan serangkaian tata cara penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa kalimat tertulis ataupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati dan digambarkan.⁴⁹ Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang memiliki fokus terhadap fenomena sosial secara kompleks.

1.7.1 Tipe Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti telah memecahkan masalah dengan mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan objek peneliti pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dijelaskan dalam bentuk bahasa dan kata-kata yang didapatkan dari wawancara, observasi, dan dokumen. Melalui penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti bermaksud untuk mendefinisikan fenomena atau kejadian yang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, serta data yang diperoleh berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan

⁴⁸ Nauman, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative & Quantitative Approaches*. Seventh Edition. Harlow, UK: Pearson Education Limited.

⁴⁹ Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

perilaku yang diamati yang berkaitan dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam pelaksanaan layanan *e-tax* secara sistematis dan sesuai dengan fakta lapangan. Karena *e-tax* di Kota Malang merupakan program pajak *online* pertama kali di Jawa Timur.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat bagi peneliti untuk mengumpulkan dan menemukan data serta informasi terkait penelitian yang akan dilaksanakan.⁵⁰ Pemilihan lokasi penelitian harus sesuai dengan urgensi penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara baik dan benar. Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah lembaga organisasi yang ditunjuk untuk mengimplementasikan pelayanan pajak daerah bagi masyarakat Kota Malang dan juga pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan program pelayanan publik tersebut. Peneliti melakukan penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana program layanan *e-tax*. Kemudian peneliti juga melakukan penelitian di Kantor Satpol PP Kota Malang dan Bank Jatim Kota Malang, karena kedua instansi tersebut merupakan *stakeholder* yang membantu jalannya pelaksanaan *e-tax* di Kota Malang. Selain itu, pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan menyesuaikan fokus penelitian sebagai upaya untuk mendapatkan data yang relevan.

1.7.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian kualitatif, informan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai sumber data yang berkaitan dengan permasalahan di dalam penelitian. Pemilihan informan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini adalah

⁵⁰ Creswell, 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi keempat. Diterjemahkan oleh: Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 4

berdasarkan pada asas subjek yang memiliki data, menguasai permasalahan, dan bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat. Informan yang dipilih sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang sesuai. Adapun kriteria yang harus dipertimbangkan dalam pemilihan informan :⁵¹

1. Subjek yang sudah intensif dan lama di dalam suatu kegiatan yang menjadi fokus penelitian.
2. Subjek yang masih terikat secara aktif dalam lingkungan ataupun kegiatan yang menjadi fokus penelitian.
3. Subjek yang masih mempunyai waktu yang cukup dan kesempatan untuk memberikan informasi.

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi informan (*key informan*) adalah orang yang terlibat langsung dalam pelayanan *e-tax* Kota Malang sedangkan informan biasa adalah yang dianggap mampu memahami permasalahan yang diteliti. Adapun kriteria penentuan *key informan* yang tepat dalam pemberian informasi dan data yang akurat dan tepat mengenai pelayanan *e-tax* Kota Malang adalah sebagai berikut :

a. Pihak Internal Bapenda Kota Malang

Pihak internal ini merupakan instansi terkait yang turun langsung dan mengeksekusi layanan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Adapun pihak internal sebagai berikut :

1. Bapak Ari Laksmiana, S.E. selaku Kepala Bidang Pengendalian Pajak Daerah di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
2. Bapak Didit Edy Supriyadi, S.E., MM selaku Kepala Sub Bidang Pengawasan, Penagihan, dan Penindakan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

⁵¹ Moleong, Lexy J. 2011. *Op. Cit.* Hlm.165

3. Bapak Turut Setiaji, S.E selaku Kepala Sub Bidang Pembinaan dan Keberatan Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
4. Bapak Derryl Dwikrisna P, S.ST selaku pranata komputer (*e-tax*) Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

b. *Stakeholder*

Stakeholder ini merupakan instansi lain yang membantu dalam pelaksanaan program layanan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, yang mana informan yang dipilih dari masing-masing instansi *stakeholder* terkait dan ikut terjun langsung dalam pelaksanaan *e-tax* dengan Bapenda Kota Malang, sebagai berikut :

1. Ibu Murni Setyowati, S.H. selaku Penyidik dan Analis SATPOL PP Kota Malang.
2. Ibu Nina selaku Pelayanan Nasabah bidang Penerimaan Pajak Daerah Bank Jatim Kota Malang.

c. Pihak Eksternal

Pihak eksternal merupakan seseorang yang didalamnya memiliki keterlibatan sebagai partisipan atau pengguna layanan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Informan pengguna *e-tax* ini sudah memakai jasa *e-tax* dari 2013 hingga sekarang sebagai berikut :

1. Bapak Taufiq sebagai pengguna layanan *e-tax* pajak hotel.
2. Bapak Rama sebagai pengguna layanan *e-tax* pajak resto.
3. Ibu Latifah sebagai pengguna layanan *e-tax* pajak hiburan.
4. Bapak Angga sebagai pengguna layanan *e-tax* pajak parkir.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara juga dipahami sebagai teknik pengumpulan data dengan memakai beberapa pertanyaan yang ditujukan kepada informan di dalam penelitian yang akan dilakukan. Peneliti menyiapkan dua pedoman wawancara terlampir yakni pedoman wawancara untuk pelaksana *e-tax* Kota Malang dan wawancara untuk pengguna *e-tax* Kota Malang. Wawancara yang akan dilakukan secara tersistem dan tidak tersistem. Melalui wawancara tersistem ini peneliti menggunakan daftar pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang disusun. Sementara melalui wawancara yang tidak tersistem ini hanya menggunakan poin-poin penting yang ingin diketahui. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung ke lokasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat bantu perekam dan kamera.

2. Observasi

Dilakukannya pengamatan pada berbagai fenomena dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian merupakan pemahaman terkait observasi. Pada pengamatan yang akan dilakukan, peneliti akan mencatat informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, observasi akan dilakukan oleh peneliti dengan mengamati secara langsung proses layanan *e-tax* yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang yang meliputi :

- a. Pemberian layanan melalui sistem *e-tax* oleh petugas kepada pengguna layanan *e-tax*.

- b. Pengolahan data layanan *e-tax* oleh petugas pengolah data.
- c. Koordinasi antara petugas dengan *stakeholder* lain mengenai pemenuhan layanan dalam *e-tax*

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data publik maupun privat dan informasi tertentu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, dokumen-dokumen yang diperlukan diantaranya adalah :

- a. Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Kota Malang 2018-2023.
- b. Informasi dan profil Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
- c. Regulasi dalam pelaksanaan *e-tax* berupa surat keputusan, maupun dokumen perundang-undangan.
- d. Laporan hasil layanan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
- e. Laporan kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti akan melakukan analisis data yang didapatkan saat penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang berfokus pada pandangan Miles, Huberman, & Saldana yang terdiri dari tiga tahapan sebagai berikut:⁵²

1. Kondensasi data

Dilakukan proses mengorganisasikan, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang sudah diperoleh selama penelitian di tahap ini. Data yang terkumpul

⁵² Miles, MB., Huberman, AM., dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis : a Methods Sourcebook*. Third Edition Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.

akan dibentuk dalam catatan tertulis, transkrip wawancara, dan materi lainnya sehingga data bisa dengan mudah dipahami dengan baik oleh peneliti. Pada tahapan ini dilaksanakan dengan cara mencatat kesimpulan, mengkategorikan, dan menganalisis.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah tahap yang dilakukan oleh peneliti setelah melakukan kondensasi data. Penelitian kualitatif ini pada umumnya menyajikan data dalam bentuk narasi atau uraian, bagan, dan lain sebagainya. Dalam tahapan ini memiliki tujuan untuk dapat memudahkan peneliti memahami fenomena yang sedang diteliti agar bisa dianalisis lebih lanjut nantinya.

3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Dalam tahap akhir proses analisis data kualitatif ialah pembuatan kesimpulan dan verifikasi. Tahap ini memerlukan kemampuan peneliti dalam menyimpulkan berbagai temuan data yang ada selama proses penelitian.

1.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Di dalam teknik keabsahan data ini merupakan pemeriksaan hasil penelitian yang akurat dengan melakukan pemeriksaan dan pengecekan data yang didapatkan. Pemeriksaan dan keabsahan data adalah sebagai tahap yang penting di dalam penelitian kualitatif ini. Triangulasi data akan digunakan dalam memeriksa keabsahan data. Triangulasi ini didefinisikan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melihat data atau informasi dari berbagai sudut pandang yang ada untuk meningkatkan keakuratan data. Terdapat tiga triangulasi data yang terdiri dari :⁵³

a. Triangulasi pengamat

Diartikan sebagai gabungan informasi langsung yang dilihat dan dialami oleh pengamat. Dimana dalam hal ini pengamat adalah informan dalam penelitian.

⁵³ Neuman, W. Lawrence, 2014. *Op. Cit.* Hlm 166

Informan akan menghasilkan informasi yang akurat bagi penelitian melalui apa yang dialami dan dilihat. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan hasil dari pengamatan dan informasi baik dari Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, Satpol PP Kota Malang, Bank Jatim, dan dari beberapa pengguna layanan *e-tax* Kota Malang.

b. Triangulasi teori

Dengan menggunakan perspektif teoritis dari berbagai pihak dalam menginterpretasikan data adalah makna triangulasi teori. Triangulasi teori ini digunakan untuk mengidentifikasi data dari beberapa perspektif dalam rangka menafsirkan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini digunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government* dari Harvard JFK School of Government yang juga dielaborasi dengan teori dari Moon dan teori dari University of Maryland. Selain itu untuk menentukan kualitas pelayanan publik peneliti menggunakan teori dari Lenvine.

c. Triangulasi metode

Triangulasi metode ini dapat dipahami sebagai penggabungan beberapa metode yang digunakan untuk lebih lanjut menganalisis fenomena yang sama dengan tujuan menghasilkan data penelitian yang lebih kompleks.

Dalam penelitian terkait dengan penerapan *e-government* pada pelaksanaan *e-tax* di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, teknik triangulasi yang akan digunakan diantaranya :

- a. Melakukan perbandingan data atas hasil pengamatan dengan data hasil wawancara yang tersedia. Dalam tahapan ini, peneliti melakukan perbandingan terhadap apa yang diamati di lokasi penelitian dengan data yang didapat dari wawancara melalui informan.

- b. Melaksanakan perbandingan atas hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Peneliti akan membandingkan hasil wawancara pada informan dengan dokumen yang telah tersedia.
- c. Melakukan perbandingan data hasil wawancara yang dilakukan dari berbagai informan dalam penelitian. Dimana hasil wawancara satu informan dengan yang lainnya akan dibandingkan.