

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus menerus berkembang merupakan sebuah tantangan bagi pemerintah Indonesia, pemerintah harus dapat bertransformasi atas perkembangan teknologi yang ada. Perubahan sistem pelayanan harus dibarengi dengan perubahan kemajuan teknologi, maka dari itu perlu adanya perubahan dalam sistem pemerintahan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-gov) merupakan sebuah perubahan pelayanan pemerintahan dari pelayanan yang lama (*traditional government*) yang sangat identik dengan *paper-based administration* menjadi sebuah pelayanan baru dengan bantuan teknologi masakini yang dapat diakses dimanapun dan kapan pun (Bayaga et al., n.d.).

Transformasi pengembangan layanan E-Government adalah salah satu isu kebijakan publik yang terus dikembangkan, seperti di lansir oleh United Nation atau PBB dalam United Nation e-government survey menunjukkan adanya variasi dalam kemajuan e-Government. Dalam pengimplikasinya sebagian besar Negara membuat kemajuan dalam penyediaan akses yang lebih luas termasuk di Indonesia. Hasil survey pemerinkatan yang dilakukan oleh UN E-Government Knowlegebase terkait *E-Government Development Index* (EGDI) atau Indeks Pengembangan E-Government tahun 2020, seperti pada tabel berikut :

Tabel. 1.1
Survei E-Government Develoment Index (EGDI)

Tahun	Indeks Pengembangan E-Government	Peringkat
2016	0.4478	116

2018	0.5258	107
2020	0.6612	88

Sumber :(United Nations e-Goverment Survey, 2020)

Pada survey *E-Government Development Index* Indonesia merupakan Negara dengan peringkat 88 dari 197 negara di tahun 2020. Melihat pada tabel 1.1 di atas bahwasannya dalam kurun waktu 5 tahun terakhir rentang tahun 2016-2020 terjadi peningkatan yang cukup baik dari peringkat 116 menjadi peringkat 88, artinya pembangunan e-government di Indonesia terus mengalami pengembangan dan pembangunan. Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 mengenai Kebijakan serta strategi nasional dalam pengembangan e-government merupakan sebuah langkah awal di dalam penerapan teknologi informasi pada bidang Pemerintahan.(Alif et al., 2019)

E-Government juga melibatkan berbagai kegiatan serta layanan yang bersifat interaktif antara pemerintah (*government*) dengan warga negara (*citizen*) yang memudahkan komunikasi dua arah, salah satunya pada dunia usaha pada dunia usaha (*business*). (Budiman et al., 2018). E-Government dirancang untuk mempermudah pada pelayanan pemerintahan termasuk pada pelayanan pajak.

Dalam rangka untuk mendapatkan dana yang berasal dari dalam Negeri, pemerintah Indonesia melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan Negara yang nantinya menjadi sumber dana untuk melakukan Pembangunan Nasional. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat oleh pemerintah dan DPR, terdapat 3 sumber penerimaan Negara yaitu :

- a. Penerimaan dari sektor Pajak
- b. Penerimaan dari sektor Non Pajak
- c. Penerimaan Hibah.

Pajak merupakan suatu sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Menurut Purnamawati, dkk dalam (Suardani et al., 2017) pajak merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutannya harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Jatmiko, dalam (Suardani et al., 2017), pajak memberikan peranan yang sangat dominan karena pajak merupakan sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada Negara sebagai cerminan dari partisipasi masyarakat dalam pembiayaan Negara yang diatur oleh Perundang-undangan. Pajak memiliki kontribusi yang besar tidak hanya bagi Negara tapi juga bagi suatu daerah.

Pada dunia usaha terdapat sebuah perkembangan mekanisme baru dalam transaksi yang merupakan sebuah sistem perekamtransaksi bernama tapping system, system tersebut bekerja merekam data transaksi pajak melalui tapping box. Tapping Box merupakan mesin atau alat perekamtransaksi yang mencatat atau menangkap semua data transaksi yang terjadi dari mesin kasir ke printer point of sales dan kemudian mengirimkannya melalui jaringan *Global System for Mobile* (GSM) ke server Badan Pendapatan Daerah (BPD). Aplikasi pengelolaan data dan pelaporan akan menampilkan laporan rekap transaksi dan pajak secara total maupun masing-masing dari wajib pajak guna mendukung transparansi pembayaran pajak. Hal ini dianjurkan oleh Komisi Pemeberantasan Korupsi (KPK) dan didukung oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang menerapkan system Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3).

Sistem tersebut digunakan oleh pemerintah daerah sebagai cara mengoptimalkan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) agar lebih mandiri dan kreatif dalam menggali dan mengelola sumber pendapatan daerah yang berguna untuk menunjang pembiayaan pembangunan daerah, sehingga pemerintah lebih cermat dalam menggunakan dana yang didapat

Pemerintah daerah Kabupaten Pringsewu melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menggunakan tapping box pada tempat-tempat usaha di antaranya yaitu rumah makan / restaurant, hotel, tempat hiburan malam, rumah sakit dan beberapa tempat lainnya, penerapan tapping system ini merupakan bentuk kerjasama Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pringsewu dengan Bank Lampung cabang pringsewu serta diawasi langsung oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Hal ini dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pringsewu supaya pengusaha / wajib pajak membayar pajak tertuang sesuai dengan yang seharusnya, telat membayar pajak, manipulasi pajak piutang, menyuap petugas pajak agar piutangnya dapat di kurangi atau di tunda. Karena jelas tindakan-tindakan tersebut adalah termasuk tindak pidana korupsi yang mengkaibatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berkurang.

Penerapan pembayaran pajak secara online di atur dalam Peraturan Bupati Pringsewu Nomor 35 Tahun 2015 Tentang Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Secara Online. Dalam perbup tersebut di atur bahwasannya Maksud dari Peraturan ini untuk memberikan dasar dan kewenangan bagi Pemerintah Daerah dalam menerapkan sistem Informasi Manajemen Pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak Secara Online dengan tujuan:

- a. Meningkatkan pengawasan atas pelaporan wajib pajak
- b. Mempercepat pelaporan data penerimaan pembayaran subjek pajak
- c. Meningkatkan akurasi data penerimaan pembayaran subjek pajak
- d. Mempermudah wajib pajak dalam menghitung besar pajak yang harus disetorkan.

Dengan menggunakan tapping system ini pengusaha hanya perlu memasang perangkat pada tempat usahanya, sehingga setiap transaksi pembayaran di tempat tersebut sudah terekam melalui tapping box tersebut,

sehingga pajak piutangnya dapat di ketahui langsung oleh pemerintah. Badan Pendapatan Daerah Pringsewu seperti di lansir pada wartaberita online kupas tuntas.

“Sutikno mengatakan, untuk tahap awal ini 50 tapping box dan kedepan jumlahnya akan ditambah mengingat di Pringsewu terdapat banyak tempat usaha. "Termasuk rumah sakit, super market, mini market, toko roti dan lain sebagainya akan dipasang tapping box," (<https://www.kupastuntas.co/2019/09/09/50-tapping-box-segera-dipasang-di-pringsewu/>diakses 29-07-2020)

Pemerintah Dearah pun turut mengandeng stakeholder seperti kepolisian dan satpol PP terkait, sehingga penerapan tapping sistem dapat berjalan secara optimal.

Pemasangan tapping system dilaukan pada restoran/rumah makan yang merupakan tempat usaha yang bersifat wajib pajak. Tapping box yang berada di restoran di pasang pada mesin kasir yang mencatat transaksi yang terjadi pada tempat tersebut. Aturan dalam pemungutan pajak restoran pun sudah diatur dalam Peraturan Bupati No. 11 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Restoran.

Salah satu contohnya yaitu Restoran New LG yang telah dua kali terpergok mematikan Tapping Box dengan sengaja, pertama pada bulan Oktober 2018 dan kedua pada awal November 2018 yang terpantau oleh Tim Badan Pengelolaan Pajak dan Restoran Daerah (BPPRD) dan terungkap oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) saat melakukan kegiatan sosialisasi peningkatan pendapatan pajak daerah melalui pemasangan Tapping Box di ruang Trapis Berseri Pemkot setempat (Fauzi, 2019). Dalam kasus ini, pemilik usaha sengaja mematikan perangkat Tapping Box guna memanipulasi pajak terutang yang harus dibayarkannya, hal ini termasuk kedalam tindak pidana korupsi di bidang perpajakan yang dilakukan wajib pajak.

Dengan melihat uraian diatas bahwasannya dalam penerapan tapping system, Badan Pendapatan Pringsewu terhutang cukup lama dalam menerapkan pajak pembayaran online, padahal Perbup sudah dikeluarkan pada tahun 2015, tetapi pemasangan tapping system baru dilaksanakan pada pertengahan tahun 2019.

Maka dari itu penulis tergerak ununtuk melihat bagaimana kinerja yang dilakukan oleh badan pendapatan daerah kabupaten pringsewu dalam menerapkan tapping system pada rumah makan/restoran. Karena melihat peraturan yang telah dibuat cukup lama telah di sahkan akan tetapi dalam penerapannya baru dilaksanakan pada tahun 2019. Dan penulis juga ingin melihat apakah kinerja dari bapan pendapatan derah ini telah mampu memaksimalkan penerapan tapping system ini. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul “Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Dalam Melaksanakan Tapping Sitem di Kabupaten Pringsewu Tahun 2020”.

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kinerja badan pendapatan daerah dalam penerapan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu Tahun 2020?
- b. Faktor-faktor apa yang mendukung/menghambat kinerja badan pendapatan daerah dalam melaksanakan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu Tahun 2020

C. Tujuan Penelitian

- a. Menjelaskan kinerja badan pendapatan daerah dalam melaksanakan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu Tahun 2020
- b. Menjelaskan faktor-faktor yang mendukung/menghambat kinerja badan pendapatan daerah dalam melaksanakan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu Tahun 2020

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini memberikan kontribusi serta masukan pada pengembangan studi Ilmu Pemerintahan. Selanjutnya sebagai ilmu pengetahuan bagi penulis lainnya mengenai bagaimana kinerja dinas pendapatan daerah dalam melaksanakan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberi masukan kepada pemerintah daerah, dan bermanfaat sebagai bahan pembuat kebijakan yang berkaitan dengan kinerja dinas pendapatan daerah dalam melaksanakan tapping sistem di Kabupaten Pringsewu.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan landasan sebagai acuan kerangka berfikir untuk mengkaji masalah yang menjadi saran sebuah penelitian. Tinjauan pustaka berfungsi untuk mengembangkan pemahaman yang menyeluruh terhadap penelitian sebelumnya, menghindari pendekatan analisa yang sama, mengetahui apa saja peneliti yang pernah dilakukan sebelumnya, membatasi ruang lingkup penelitian.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wahyuddin Zuhri AK (2019)	Efektivitas Pelaksanaan Perda Terhadap Kinerja Pada Badan Pendapatan	Dengan adanya pelaksanaan perda yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai agar mencapai hasil yang maksimal dan dibarengi

		Daerah Kabupaten Sinjai	dengan peningkatan kesejahteraan pegawai melalui upah pungut yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. adanya komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai agar mencapai hasil yang maksimal dan hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi yang efektif dapat membangkitkan semangat kerja yang lebih baik
2.	Indria Nikyta Ayu (2019)	Sistem Pengawasan Tapping Box Terhadap Penerimaan Pajak Hotel pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	Hasil dari penelitian tersebut bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam proses pengawasan pada tapping box yakni masih perlunya adaptasi dan juga penyesuaian pada tahap awalan. Dan juga kurangnya sumber daya manusia yang cukup atau memadai dan dalam proses komunikasi instan dengan Wajib Pajak yang perlu ditingkatkan.

3.	Ni Luh Putu Riska Suardani, Gusti Ayu Purnamawati, Putu Sukma Kurniawan (2017)	Efektivitas Pelaksanaan Monitoring Pajak Daerah Berbasis Sistem Informasi Pada Industri Perhotelan Di Kabupaten Buleleng	Pelaksanaan monitoring pajak ini belum berjalan efektif. Ketidakefektifan ini juga dapat disimpulkan berdasarkan pendapat dan pandangan dari beberapa pihak hotel yang menyatakan bahwa pelaksanaannya belum merata, baru sebagian kecil Hotel yang ada di Kabupaten Buleleng yang telah melaksanakan kebijakan ini, karena masih banyak Hotel yang belum memasang tapping box. Sampai saat ini tercatat baru 24 Hotel yang memasang.
4.	Marlia Eka Putri A.T (2019)	Pengawasan Pemerintah Kota Bandar Lampung Terhadap Kebijakan Tapping Box Untuk Meningkatkan Hasil Pajak Restoran	Hasilnya dari penelitian ini adalah Masih terdapat banyak kekurangan pada alat tapping box yang didistribusikan di restoran yang berada di Bandar Lampung, yang memang sedang diupayakan untuk ditambah oleh pemerintah. karena sejauh ini jumlahnya terbatas dan hanya dipasang di restoran tertentu. Lalu terdapat Kekurangan pada personel pengawas,

			dimana jumlah pegawai BPPRD tidak sebanding dengan jumlah Wajib Pajak yang tersebar di Kota Bandar Lampung.
--	--	--	---

Sumber: scholar.google.com dan repository.umsida.ac.id

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya berada pada obyeknya yaitu kinerja badan pendapatan daerah dalam penerapan tapping system, perbedaan yang mencolok pada penelitian terdahulu dengan penelitian saya terlihat bagaimana kepuasan pengguna tapping sistem dengan kinerja yang dilakuakn oleh badan pendapatan daerah di Kabupaten Pringsewu dan bagaimana faktor-faktor pendukung/penghambat dalam penerapan tapping sistem ini dapat diketahui pengaruhnya dan diharapkan terus bertransformasi agar masyarakat juga mendapatkan feedback dalam penggunaan tapping sistem maupun tapping box yang dirancang oleh pemerintah.

F. Kajian Teori

a. Kinerja Organisasi

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Setiap usaha-usaha manajemen kinerja ditujukan dapat digunakan untuk

mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi pada setiap organisasi (Oliver, 2019).

Kinerja merupakan kata kunci yang mendominasi semua diskusi tentang *New Public Management*. Sebagaimana dikemukakan Carter dalam (Hubertus, 2016), kinerja merupakan konsep yang luas yang didalamnya tercakup memiliki arti yang beragam, untuk audiens yang berbeda, dan konteks yang berbeda. Mardiasmo dalam (Hubertus, 2016) bahwa pengukuran kinerja organisasi sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah, ukuran kinerja dimaksudkan membantu agar pemerintah fokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Hal ini diharapkan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi sector publik dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kedua, untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan. Ketiga, untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan. Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi, yang dalam konteks organisasi sektor publik akan digunakan untuk mendapatkan dukungan dan legitimasi dari publik. Masyarakat akan menilai keberhasilan organisasi lewat kemampuan organisasi dalam memberikan layanan publik yang relatif murah dan berkualitas. Sehingga pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan pimpinan dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Teague dan Eilon (Hubertus, 2016), mengemukakan bahwa menurut pandangan tradisional, pengukuran kinerja memiliki tiga tujuan penting yaitu: menjamin pencapaian tujuan atau sasaran, mengevaluasi, mengendalikan dan meningkatkan prosedur dan proses, serta untuk

membandingkan dan menilai kinerja organisasi, tim dan individu yang berbeda.

Kinerja Organisasi dari teori yang digunakan yaitu teori Baban Sobandi dalam bukunya yang berjudul *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*, berikut adalah dimensi kinerja organisasi menurut Baban Sobandi (2006:179) yaitu sebagai berikut:

- 1) Keluaran
- 2) Hasil
- 3) Kaitan Usaha dengan Pencapaian
- 4) Informasi Penjelas

Pertama, keluaran (output) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik. Suatu kegiatan yang berupa fisik maupun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kedua, hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan. Segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut. Ketiga, kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Keempat, informasi penjelas ini sangat penting untuk menjelaskan kinerja organisasi yang membantu pengguna untuk memahami ukuran kinerja yang akan dilaporkan.

Gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan dari suatu Program/kegiatan/kebijaksanaan dalam melaksanakan visi, misi, tujuan serta sasaran dari suatu organisasi yang tertera dalam *strategic planning* organisasi merupakan definisi dari kinerja. Daftar apa-apa saja yang menjadi

tujuan organisasi termaktup dalam perumusan perencanaan strategis organisasi. Secara garis besar bisa disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi yang diperoleh oleh suatu organisasi pada periode tertentu (Rofikotul Arfati, 2017). berpendapat bahwa pengertian kinerja (Performance) merupakan tingkat keberhasilan kerja yang dicapai dari suatu kegiatan dalam organisasi dalam kurun waktu atau periode tertentu yang berorientasi pada visi misi organisasi.

Kinerja sektor publik mempunyai sifat yang multidimensional, tidak terdapat indikator tunggal yang bisa dijadikan landasan untuk memperlihatkan kinerja secara komprehensif. Pengukuran kinerja sektor publik pada dasarnya dimaksudkan sebagai alat pengendalian organisasi. Mengukur keberhasilan sektor publik tidaklah semudah menentukan keberhasilan pada perusahaan bisnis. Sistem pengukuran kinerja hendaklah mempunyai kemampuan dalam menentukan apakah organisasi mampu mencapai apa yang menjadi tujuannya. Kinerja sekor publik tidak hanya diukur melalui perspektif finansial saja tetapi juga dari perspektif non finansial seperti kualitas pelayanan publik (Rofikotul Arfati, 2017).

b. Faktor-faktor Pendukung/Penghambat Kinerja

Ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai Berikut (Afrizal, 2018):

1. Produktifitas

Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan

kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan yaitu hasil kerja yang dinilai dari kualitas dan kuantitasnya suatu kegiatan yang dilakukan, yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat, dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja Birokrasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki para stakeholders (Dwiyanto, dalam Afrizal, 2018).

Akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan misi organisasi baik itu keberhasilan maupun kegagalannya dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilaporkan secara berkala dengan media pertanggungjawaban (Mardiasmoet al., [2019]). Akuntabilitas kinerja merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah atas capaian kinerja berdasarkan target yang telah ditentukan. Akuntabilitas kinerja pada Kementerian/Lembaga terwujud dalam laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang setiap tahun di evaluasi oleh Kementerian PAN dan RB. Kurniawan (2017) menyebutkan pentingnya akuntabilitas publik dan partisipasi masyarakat sebagai salah satu instrumen dalam pemberantasan korupsi di pemerintahan. Santoso & Pambelum (2016) menyebutkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat berpengaruh dalam pencegahan *fraud*. Perbaikan kualitas akuntabilitas kinerja diharapkan dapat meminimalkan praktek korupsi

sehingga dapat mewujudkan *good governance* bagi pemerintah pusat dan daerah. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut Mardiasmo dalam (Aprilia, 2019).

G. Definisi Konseptual Teori Organisasi

Teori organisasi secara konseptual menurut Lubis dan Husaini dalam (Herdiana et al., 2017) menjelaskan bahwasannya organisasi adalah sebuah kesatuan sosial yang terdiri dari sekelompok manusia, yang memiliki aktivitas sosial terhadap kelompok sosial lainnya yang akhirnya berdampak terhadap pengoptimalan peran anggota organisasi yang akhirnya berdampak signifikan terhadap masyarakat di lingkungan tertentu.

Menurut Herbert dan Gullet pengorganisasian diartikan sebagai sebuah proses dalam penegakan dan pembentukan struktur suatu organisasi di lingkungan masyarakat. Tujuan dari pada adanya pembentukan dan penguatan ini adalah untuk menyelesaikan semua sasaran organisasi, pengelompokan aktivitas yang berkaitan dengan susunan yang logis dan tugas sebuah kelompok terkait structural dalam sebuah organisasi maupun institusi lainnya.

Berdasarkan pengertian yang dipaparkan oleh Bernard berpendapat terkait Organisasi adalah sistematika kinerja kerjasama antara dua orang atau lebih. Secara lebih dalam organisasi adalah pengelompokan orang – orang dalam sebuah kegiatan kooperatif dalam mendapatkan dan menyukseskan tujuan yang telah disepakati, sedangkan pengorganisasian secara definitive merupakan kegiatan orang orang dalam mengelompokan, mengatur dan menyusun terkait macam – macam kegiatan yang membutuhkan diimplementasikan dalam mencapai tujuan tertentu.

H. Definisi Oprasional

Tabel 1.3
Definisi Oprasional

Variabel	Konstuk	Indikator/Alat Ukur
Kinerja Organisasi	Keluaran	- kegiatan fisik - Kegiatan non fisik.
	Hasil	pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan
	Kaitan Usaha dengan Pencapaian	efisiensi yang mengkaitkan usaha dengan keluaran pelayanan
	Informasi Penjelas	menjelaskan kinerja yang membantu pengguna memahami ukuran kinerja
Faktor-faktor pendukung/penghambat kinerja organisasi.	Produktifitas	- efesiensi Pelayanan - efektivitas pelayanan
	Kualitas Layanan	Kepuasan masyarakat - Pelayanan Alat Tapping - Pelayanan Rumah Makan
	Responsivitas	- Kebutuhan masyarakat - Menyusun agenda - Prioritas pelayanan, - Mengembangkan program

	Responsibilitas	mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan
	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Vertikal - Linier - Horizontal

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, karena dengan metode penelitian kualitatif nantinya akan mampu menganalisis gejala sosial yang ada dalam masyarakat dan tidak hanya mencari apa yang harus dibenarkan dan banyaknya data yang dikumpulkan, akan tetapi lebih pada ketertarikan bentuk nyata secara ilmiah hasil dari penelitian tersebut. Dalam buku Agus Salim (2016) apapun model yang dipilih, hal terpenting yang harus dimiliki periset kualitatif adalah keterampilan kreativitas dan kekuatan improvisasi dalam melakukan wawancara. Disamping itu periset juga dituntut untuk menunjukkan sikap yang fleksibel, objektif dan tidak cenderung mengadili. Pokok-pokok dari wawancara biasanya berkenaan dengan tiga tema yakni tingkah laku, sistem nilai dan perasaan objek penelitian.

Menurut Salim (2016), konsep penelitian kualitatif menunjuk dan menekankan pada proses, berarti tidak diteliti secara ketat atau terukur (jika memang dapat diukur). Didalam menghadapi fenomena yang diukur atau diteliti tidaklah secara ketat namun lebih bersifat realita yang dibangun antara periset dengan apa yang dipelajari. Dengan demikian, tentunya dalam metode penelitian ini lebih mengutamakan atas hal-hal yang benar-benar terjadi secara nyata. Peneliti berusaha menggambarkan secara jelas dan mendetail tentang objek atau kajian penelitian berdasarkan data-data yang terkumpul di lapangan dan diperkuat dengan sebuah studi literatur. Kemudian, dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan atas pokok

permasalahan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat interpretatif (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode dalam menelaahnya. Dalam penelitian kualitatif perhatiannya adalah terkait adanya perubahan kondisi dari waktu ke waktu yang menarik untuk digali secara terus menerus karena selalu mengalami perkembangan pemahaman.

Melalui metode penelitian ini, diharapkan akan membangun sebuah karya yang berbobot dan dapat dipertanggung jawabkan dengan tidak ada pihak yang merasa diuntungkan maupun dirugikan, namun hal ini hanya bersifat sebagai usaha mengetahui dan mempelajari keadaan yang terjadi di sekitar. Harapan dari adanya penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat bagi informan, peneliti dan pembaca.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan berada di Kabupaten Pringsewu, Lampung.

3. Unit Analisis

Unit analisis yang akan dilakukan berada di Kabupaten Pringsewu. Setelah itu wawancara akan di dapatkan kembali di kantor Dinas Badan Pendapatan daerah Kabupaten Pringsewu serta badan usaha yang menggunakan Tapping box, dalam hal ini badan usaha yang penulis analisis adalah usaha rumah makan yang berada di Kabupaten Pringsewu.

4. Data dan Sumber Data

- 1) Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan. Peneliti berusaha menggali segala bentuk informasi yang diperoleh langsung dari hasil pembicaraan atau wawancara.

- 2) Sekunder, merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, baik dari dokumen maupun data-data yang mendukung lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. Melalui wawancara mendalam, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Bahkan keduanya dapat dilakukan bersamaan, di mana wawancara dapat digunakan untuk menggali lebih dalam lagi data yang didapat dari observasi.

Dalam Sugiyono (2016) yang mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di dalamnya.

Menurut Rofiq (2017) wawancara yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Ada beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan, menurut Sudarwan dalam Rofiq (2017) berdasarkan strukturnya, pada penelitian kualitatif ada dua jenis wawancara yaitu; (1) wawancara relatif tertutup, di mana pertanyaan difokuskan pada topik khusus dan umum dan dibantu oleh panduan wawancara yang dibuat cukup rinci; (2) wawancara terbuka, di mana peneliti memberikan kebebasan diri untuk berbicara secara luas dan mendalam.

Table 1.4
Wawancara

No	Narasumber	Jumlah Narasumber
1	Kepala Bidang Pengendalian Badan Pendapatan Daerah	1
2	Pengguna Tapping Sistem	5
3	Masyarakat Umum	5

2) Observasi

Observasi yaitu suatu metode pengumpulan data dimana peneliti akan mengamati atau mencari tahu apa yang nantinya akan menjadi objek penelitian. Dengan metode observasi peneliti dapat mengamati langsung perilaku, kejadian atau kegiatan perseorangan atau kelompok yang diteliti. Hasil dari pengamatan tersebut dilakukan untuk mengetahui terjadi yang sebenarnya terjadi. Dengan pengamatan langsung pada penerapan tapping system dalam pelaksanaannya dan juga pada evaluasi yang telah dilaksanakannya. peneliti dapat melihat langsung kejadian sebagaimana subyek yang diamati mengalaminya, menangkap dan merasakan fenomena sesuai pengertian subyek, dan obyek yang diteliti.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang dapat diambil penulis dari berbagai sumber yang dibukukan. Dapat berupa jurnal, buku, skripsi maupun laporan-laporan lain yang menunjang dalam penelitian. Burhan, dalam Muhadjir (2016) Dokumentasi merupakan pengumpulan data untuk melihat/menelusuri data-data histori yang berupa buku, catatan, majalah dan lain-lain yang berhubungan dengan

penelitian tentang Evaluasi Penerapan Tapping sistem di Kabupaten Pringsewu.

6. Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong yang dikutip Bungin (2017) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun menurut Patton dalam Moleong (2016), analisa data digambarkan sebagai proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.

Dalam penelitian kali ini, peneliti berusaha untuk mengelompokkan data yang diperoleh kemudian disederhanakan. Hal ini disesuaikan dengan data yang terkumpul kemudian diolah menjadi sebuah analisis. Data yang disajikan juga berupa jawaban dari permasalahan yang ada. Kemudian, Peneliti akan menarik sebuah kesimpulan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Analisis data dilakukan dengan cara:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam hal ini berupa data-data mentah dari hasil penelitian, seperti: hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan dan sebagainya.

2) Reduksi data

Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan data lain yang ditemukan di lapangan

dikumpulkan dan diklasifikasikan dengan membuat catatan-catatan ringkasan, mengkode untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.

3) Penyajian data (*display data*)

Data yang sudah dikelompokkan dan sudah disesuaikan dengan kode kodenya, kemudian disajikan dalam bentuk tulisan deskriptif agar mudah dipahami secara keseluruhan dan juga dapat menarik kesimpulan untuk melakukan penganalisan dan penelitian selanjutnya.

4) Kesimpulan atau Verifikasi

Hasil penelitian yang telah terkumpul dan terangkum harus diulang kembali dengan mencocokkan pada reduksi data dan *display data*, agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar.