

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Digitalisasi merupakan perataan sistem informasi dan komunikasi dalam penggunaan di masyarakat. Dalam pemerintahan digitalisasi memberikan dampak pada *E-government*. Menurut Bank Dunia dalam (Zaliluddin et al., 2020) *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat dan instansi pemerintah. Dengan adanya pengaruh dari digitalisasi maka berdampak pada ciri masyarakat yang berbasis internet, sedangkan organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

*E-government* menggunakan prinsip-prinsip *Good Government* seperti: transparansi, akuntabilitas, responsif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, efektif dan efisien. Oleh karena itu dengan adanya *E-service* menjadi suatu keharusan yang penting bagi menciptakan unsur-unsur dari *Good Government*. Dikarenakan *E-service* dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi, efektif dan efisien dari pelayanan publik (Buchari, 2016). *E-service* merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan *E-service* menurut (Batagan, 2012) yaitu sebagai layanan pelanggan yang interaktif, berpusat pada konten, dan berbasis internet yang digerakkan oleh pelanggan dan di intergrasikan dengan dukungan teknologi dengan tujuan untuk memperkuat hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan. Secara perkembangan *E-service* telah menggantikan pelayanan tradisional dan *self service*. Dengan bentuk pelayanan dari semula karyawan bertatap muka langsung menjadi

karyawan bertatap muka lewat mediasi internet. Dalam *E-service* sendiri masyarakat dapat menerima informasi pelayanan internet dari rumah atau tempat lain dengan fleksibel.

Penerapan *E-Service* sendiri sudah diterapkan di hampir semua daerah yang ada di Indonesia, termasuk Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan adanya Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah yang mengamanahkan dilakukannya percepatan digitalisasi pada semua tingkatan guna memudahkan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan. Aplikasi New Sakpole sebagai implementasi dari *E-service* yang dibentuk oleh pemerintahan Jawa Tengah yang berbasis pada pembayaran pajak kendaraan bermotor atau sistem administrasi kendaraan pajak yang dilakukan secara *online*. Aplikasi New Sakpole dibentuk oleh BAPENDA dan SAMSAT Provinsi Jawa Tengah dikenalkan kepada masyarakat pada tanggal 16 Juli tahun 2017 ([jatengprov.go.id](http://jatengprov.go.id)).

Aplikasi New Sakpole dapat mengecek informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), info status blokir kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ). Aplikasi New Sakpole dikelola oleh tiga instansi yaitu Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah (POLDA) Provinsi Jawa Tengah, dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah dimana melakukan kerjasama dengan bank. Dengan landasan Undang-Undang No 2 Tahun 2011 yang mengatur kaitannya dengan Pajak Daerah Jawa Tengah, serta Peraturan Gubernur No 21 Tahun 2011 yang mengatur kaitannya dengan Petunjuk Pelaksanaan dimana didalamnya mengatur persentase dari pajak progresif (Astuti, 2021).

Aplikasi New Sakpole juga dapat digunakan dimanapun dan kapanpun guna melakukan pengecekan berdasarkan nomor kendaraan yang sudah terdaftar di wilayah Kepolisian Daerah Jawa Tengah, melalui yang dapat diakses melalui *smartphone*. Tujuan dibentuknya aplikasi New Sakpole yaitu sebagai bagian dari pelayan publik untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat agar dapat membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu, mempermudah bagi wajib pajak yang sedang diluar kota agar tetap dapat melakukan pembayaran tanpa rasa khawatir terkena dengan karena keterlambatan, dan mengurangi penggunaan calo untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat. (Usmani & Rahman, 2020). Menurut (Budiman & Herawati, 2021) dalam artikelnya menyebutkan Aplikasi “New Sakpole” merupakan aplikasi informasi terkait dengan pembayaran pajak dan pengesahan STNK secara online yang berbasis android. Aplikasi ini menjadi alternatif bagi masyarakat dari pemerintah Jawa Tengah.

Pembuatan Aplikasi New Sakpole ini diharapkan mampu meningkatkan hasil Pendapatan Asli Daerah yang dipungut melalui pajak kendaraan bermotor. Pendapatan Asli Daerah sendiri terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan asli daerah yang sah. Maka pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat daerah yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 Undang-Undang No 28 Tahun 2009). Pada tahun 2019 muncullah virus *Covid-19* yang menyebabkan pandemi di Indonesia. Dalam masa pandemi masyarakat dibatasi oleh pemerintah dalam aktivitas sehari-hari, seperti pemerintah memberikan sebuah kebijakan yang bernama

Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Adanya kebijakan pengetatan tersebut tentunya berdampak pada kondisi ekonomi. karena itu sulitnya untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor ([djkn.kemenkeu.go.id](http://djkn.kemenkeu.go.id)). Menurut Kasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UUPD) Samsat Solo, dalam ([otomotif.kompas.com](http://otomotif.kompas.com)) Nurma Riyanto menjelaskan pihaknya berupaya untuk melakukan pencegahan penyebaran virus corona. Bagi wajib pajak atau pemilik kendaraan yang akan melakukan pengesahan STNK tahunan bisa menggunakan aplikasi New Sakpole tidak perlu datang ke kantor Samsat. Dengan kebijakan ini memaksa masyarakat untuk bertransformasi dari tatanan konvensional menjadi digital. Maka pemerintah Jawa Tengah menggunakan aplikasi New Sakpole untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Kondisi ekonomi yang semakin sulit pada saat pandemi ditambah ketakutan masyarakat akan tertular *Covid-19* jika berada di tempat-tempat pelayanan publik mengakibatkan tersendatnya keuangan Negara dari sektor pajak yang tidak terbayar oleh masyarakat. Akibatnya, kegiatan atau aktivitas yang dapat menyebabkan kerumunan orang sangat dihindari, seperti ketika membayar pajak. Hal tersebut disebabkan karena pembayaran pajak kendaraan bermotor masih mengharuskan masyarakat untuk mengantri di tempat-tempat pelayanan publik. Masyarakat enggan untuk keluar rumah dan berkerumun.

Pada pelaksanaannya, penggunaan aplikasi yang digunakan untuk membayar pajak untuk perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) satu tahunan yang bernama New Sakpole ini belum sepenuhnya dijalankan dengan baik. Hal ini dikarenakan masih ditemukan adanya masyarakat yang belum mengetahui inovasi aplikasi *E-Samsat*

New Sakpole Jawa Tengah (kkn.undip.ac.id). Sedangkan menurut Bapak Ekho, salah satu warga RT:3/RW:2 Kampung Tulung, Kota Magelang menyatakan “Aplikasi New Sakpole memang meringankan bagi pembayar pajak kendaraan tahunan, cuma kalau mereka bisa mengikuti aplikasi-aplikasi dan HPnya mumpuni untuk itu. Ya sudah bagus, mungkin ini nanti berkembang ke arah yang lebih baik lagi”.

**Tabel 1. 1 Pendapatan New Sakpole dan Samsat Tahun 2020-2022**

No	Tahun	New Sakpole	Samsat
1.	2020	Rp. 64.079.716.375	-
2.	2021	Rp. 62.927.695.000	Rp. 4,693,057,067,600
3.	2022	Rp. 53.435.659.825	Rp. 5,380,145,648,825

*Sumber:* (Dikelola oleh peneliti)

Dari tabel 1.1 dijelaskan bahwa pendapatan New Sakpole mengalami penurunan dari tahun 2020-2022 dan pendapatan Samsat mengalami peningkatan pada tahun 2021-2022.

Dengan adanya masalah diatas penulis tertarik membuat penelitian berjudul “Implementasi *E-Government* Aplikasi New Sakpole Dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Masa Pandemi Tahun 2020-2022”. Penulis melakukan penelitian ini dikarenakan terdapat peningkatan Pendapatan Asli Daerah, kemudian aplikasi New Sakpole merupakan satu-satunya aplikasi yang diberikan pemerintah sebagai alternatif pajak kendaraan secara online oleh pemerintah Jawa Tengah, dan melihat dari implementasi aplikasi saat adanya *Covid-19*.

Melihat dari solusi yang diberikan pemerintahan peneliti ingin mengetahui penggunaan aplikasi New Sakpole dalam pelayanan publik masa pandemi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Tengah tahun 2020-2022. Peneliti ingin

melihat implementasi *E-Government* aplikasi New Sakpole dalam mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada masa pandemi tahun 2020-2022.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

Bagaimana implementasi *e-government* aplikasi New Sakpole dalam mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada masa pandemi tahun 2020-2022.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui penggunaan aplikasi New Sakpole dalam pelayanan publik masa pandemi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Tengah tahun 2020-2022.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi secara ilmiah pada kajian terkait pengaruh pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi New Sakpole di Provinsi Jawa Tengah.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada Stakeholder dari analisis yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi New Sakpole di masa mendatang.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

Menurut Cooper (Cooper, 1988) tinjauan pustaka dibagi menjadi empat bentuk, yaitu: peninjauan ulang terhadap pustaka sebelumnya untuk mengkolaborasikan yang sudah dinyatakan dengan yang dilakukan oleh orang lain, peninjauan ulang untuk menjembatani satu topik dengan topik yang lainnya, peninjauan ulang untuk mengkritisi pustaka-pustaka yang sudah ada, dan peninjauan pustaka untuk mengidentifikasi isu-isu sentral pada penelitian tertentu. Tinjauan pustaka ini yang menjadi sumber referensi jurnal dan bahan acuan penulisan yang berkaitan dengan peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam aplikasi New Sakpole.

**Tabel 1. 2 Tinjauan Pustaka**

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Faris Budiman, Kismartini, 2021)	“New Sakpole” Sebuah Alternatif Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Era Pandemi <i>Covid-19</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi New Sakpole menjadi sebuah inovasi kebijakan publik untuk mendorong masyarakat Jawa Tengah untuk disiplin dan taat dalam pembayaran pajak kendaraan. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Jawa Tengah sangat efektif dikarenakan dapat meringkas tenaga dan waktu masyarakat, dan mengurangi antrian. Kebijakan publik “New Sakpole” menjadi salah satu pelopor untuk mendongkrak penerimaan perpajakan terutama pajak kendaraan bermotor agar pemerintah lainnya dapat meniru aplikasi New Sakpole.
2.	(Maulana & Widowati, 2021)	Inovasi Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan penggunaan aplikasi New Sakpole dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor belum berhasil. Karena masih terdapat beberapa masalah pada indikator inovasi, yaitu belum tersedia mesin cetak mandiri dikantor samsat, aplikasi New Sakpole hanya dapat

		Bermotor Di Samsat Semarang II	digunakan di <i>smartphone android</i> , masyarakat harus tetap datang ke kantor Samsat untuk mencetak STNK dan legalisasi stempel, masyarakat tidak dapat mengunggah file foto dari galeri, proses verifikasi yang cukup lama diaplikasi New Sakpole karena permasalahan jaringan dipelosok, dan masyarakat masih kurang memahami tentang mekanisme aplikasi New Sakpole.
3.	(Pratama, 2022)	Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Di Kantor UPPD Samsat Kota Magelang	Hasil dari penelitian aplikasi Sakpole memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak tanpa perlu datang ke kantor Samsat. Namun kenyataannya dalam penggunaan aplikasi Sakpole belum berfungsi secara optimal. Faktor yang menjadi hambatan di kantor UPPD samsat Kota Magelang yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurangnya pemahaman teknologi masyarakat umum</li> <li>b. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi Sakpole</li> <li>c. Masyarakat lebih percaya dan memilih pembayaran secara langsung dikantor Samsat dan langsung mendapatkan bukti pembayaran</li> <li>d. Aplikasi Sakpole sering mengalami trouble dalam penggunaannya misalnya sulit diakses, sehingga masyarakat enggan menggunakan aplikasi tersebut</li> <li>e. Aplikasi Sakpole hanya dapat digunakan di <i>smartphone android</i> saja</li> <li>f. Pelayanan pengaduan juga masih belum optimal.</li> </ul>
4.	(Anggara, 2021)	Pemahaman Internet Memoderasi Pengaruh Sakpole Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Hasil dari penelitian membuktikan bahwa adanya apikasi Sakpole berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pemahaman internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat 1 Kota Semarang).	hubungan antara aplikasi Sakpole dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti pemahaman internet pada masyarakat semakin baik dapat mendorong wajib pajak untuk menggunakan aplikasi Sakpole untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
5.	(Marliyati, 2022)	Penerapan <i>E-Government</i> Pada Layanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah	Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi SAKPOLE dibuat untuk administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang wajib pajak di Provinsi Jawa Tengah. Dari penelitian ini aplikasi SAKPOLE tidak berpengaruh pada penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah.
6.	(Rahman & Usmani, 2020)	Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah	Hasil penelitian aplikasi Sakpole dengan pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan unsur <i>D&amp;M Information System Success Model</i> mendapat nilai indeks 81.3. perolehan indeks aplikasi Sakpole dalam kategori baik. Salah satu penemuan terbaik dari aplikasi ini yaitu terus dikembangkan berdasarkan <i>feedback</i> pengguna. Hingga saat ini telah dilakukan beberapa kali perbaikan yang dapat memudahkan pengguna untuk membayar pajak kendaraan di Provinsi Jawa Tengah. Akan tetapi perlu perbaikan kualitas informasi khususnya proses cetak dan pengesahan STNK, dimana belum semua mesin cetak mandiri Sakpole terdistribusi diseluruh kantor Samsat Provinsi Jawa Tengah.
7.	(Usmani & Rahman, 2020)	Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah Di Kota Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas sistem mendapatkan nilai 82.53 dengan kategori baik, kualitas informasi 80.24 mendapat nilai dengan kategori baik, kualitas layanan mendapat nilai 3.47 dengan kategori baik, kepuasan 80,78 mendapat nilai dengan kategori baik, manfaat mendapat nilai 80.31 dengan kategori baik. Hasil keseluruhan menunjukkan

			bahwa kualitas aplikasi Sakpole mendapat nilai 81.3 secara keseluruhan aplikasi tersebut berkualitas baik.
8.	(Astuti, 2021)	Inovasi “New Sakpole” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa “New Sakpole” sebagai inovasi untuk mendorong masyarakat taat dan disiplin untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi ini sangat efektif dikarenakan dapat memangkas tenaga dan waktu masyarakat. Pelayanan New Sakpole sebagai salah satu inovasi yang dibentuk oleh pemerintah Jawa Tengah sebagai terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya. Inovasi ini dapat dicontoh oleh pemerintah lainnya dalam rangka untuk mendorong pemasukan dari sektor pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor.
9.	(Savitri, 2022)	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sakpole dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang)	Hasil penelitian bahwa penerimaan pajak dapat meningkat dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh aplikasi Sakpole dan tingginya pengetahuan wajib pajak oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian bahwa aplikasi sakpole dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Semakin patuh maka penerimaan pajak semakin meningkat.
10.	(Farizi et al., 2020)	<i>Evaluation Of The Success Of The Vehicle Administration System And Online Tax (Sakpole) With Model Delone &amp; Mclean</i>	Hasil dari penelitian ini banyak kualitas informasi dan pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sakpole. Kualitas informasi dan pelayanan Sakpole berpengaruh positif namun kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh positif. Dan adanya hubungan timbal balik antara kepuasan dengan penggunaan sakpole terhadap manfaat wajib pajak.

**Sumber:** (Dikelola oleh peneliti)

Berdasarkan hasil analisis dari 10 penelitian terdahulu diatas, maka terdapat suatu perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu bisa dilihat dari metode yang dipakai, penelitian terdahulu sebagian besar menggunakan penelitian kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode campuran (*mix method*). Metode penelitian ini cocok digunakan karena berusaha mengkaji atau menggambarkan secara mendalam dari fenomena yang dikaji. Perbedaan lainnya dari penelitian terdahulu yaitu pada penggunaan teori peneliti ini yaitu menggunakan teori dari *Harvard JKF School of Government* (Indrajit, 2006). Dari penelitian diatas sebagian besar berfokus objek penelitiannya pada pemerintahan, namun pada penelitian ini berfokus pada aplikasinya. Serta terdapat perbedaan studi kasus penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu berfokus pada peningkatan New Sakpole dalam pelayanan publik masa pandemi terhadap Pendapatan Asli Daerah Jawa Tengah tahun 2020-2022. Penelitian ini penting karena terdapat peningkatan Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya berasal dari pajak dan adanya keterlibatan penggunaan aplikasi New Sakpole sehingga menarik dan dirasa penting untuk ditinjau bagaimana penerapan pelayanan masyarakat yang cukup dimudahkan ini. Kemudian juga aplikasi New Sakpole merupakan satu-satunya aplikasi yang diberikan pemerintah sebagai alternatif pajak kendaraan secara online oleh pemerintah Jawa Tengah, sehingga perlu untuk diteliti. Untuk itu, peneliti ingin melihat implementasi *E-Government* aplikasi New Sakpole dalam mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada masa pandemi tahun 2020-2022.

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 *E-Government*

Di era revolusi banyak sekali pengembangan teknologi informasi, seperti aplikasi elektronik dalam urusan pemerintah yang biasanya disebut dengan *E-Government*. *E-Government* secara umum yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan sebuah pelayanan publik, pelaku bisnis, dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi yang berbasis *web* melalui perubahan pada proses eksternal dan internal dalam mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintah, meningkatkan pendapatan, meningkatkan transparansi, memudahkan segala urusan, dan mengurangi korupsi (Irawan, 2013). Dengan tujuan *E-Government* dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mengacu prinsip kinerja dengan lebih murah (*cheaper*), lebih baik (*better*), lebih cepat (*faster*), dan dapat diterima oleh masyarakat (*deliverable*) (Marliyati, 2022).

Menurut peraturan pemerintah Nomor 95 Tahun 2018, terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), diterapkannya *E-Government* bertujuan agar pemerintah dapat menyelenggarakan proses pelayanan publik dengan efisien, terpadu, akuntabel, aman, berkesinambungan, responsif, dan efektif. Sejalan dengan tujuan *E-Government* tersebut, menurut (Hassan & Lee, 2015) mengatakan bahwa manfaat dari implementasi tersebut dapat dirasakan dengan adanya akuntabilitas, peningkatan efisiensi, pengiriman pelayanan yang cepat, transparansi, pemberdayaan masyarakat, minimalisir biaya, kepatuhan

terhadap standar dan prosedur, interaksi yang lebih baik, dan proses berbagi informasi kepada semua pihak.

Adapun menurut (Tor Guimaraes, 2018) dengan mengukur dari hasil evaluasi kinerja pemerintah seperti:

- (1) Peningkatan produktivitas administrasi publik.
- (2) Pengurangan waktu yang dihabiskan untuk layanan publik yang diminta oleh warga negara.
- (3) Efisiensi alokasi dana kota..
- (4) Menyediakan data atau informasi untuk meningkatkan *management* publik.
- (5) Pencapaian target spesifik kota.

Dalam upaya untuk mengembangkan *E-Government* menurut Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 terkait kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* terdapat 6 strategi yang berkesinambungan yaitu:

- (1) Mengembangkan sistem pelayanan yang terpercaya dan andal, serta mencakup masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
- (2) Menata sistem manajemen dan proses kinerja pemerintah dan pemerintah daerah secara menyeluruh. Dengan strategi ini,

pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.

- (3) Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, dan *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.
- (4) Meningkatkan peran di dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi serta teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *E-government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
- (5) Mengembangkan sumber daya manusia bagi pemerintah atau pemerintahan daerah dan meningkatkan literasi dalam masyarakat.
- (6) Melaksanakan pengembangan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur dan realistic dan terukur dalam pengembangan *E-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan.

Sedangkan indikator pengembangan *E-government* menurut (Indrajit, 2006), untuk menerapkan konsep digitalisasi pada pelayanan publik, maka ada tiga indikator yang harus diperhatikan dan dimiliki yaitu sebagai berikut :

(1) *Support*, yaitu indikator yang paling penting dalam pengembangan *E-government* perlu dukungan dari pejabat publik yang disebut *political will*, hal ini agar konsep *E-government* dapat diterapkan.

(2) *Capacity*, yaitu merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pengembangan dan pembangunan *E-government* agar semua konsep yang sudah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga daya sumber yang harus dimiliki, yaitu :

a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif dari *E-government*.

b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, karena merupakan 50% kunci dari keberhasilan penerapan *E-government*.

c) Ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki harus kompeten dan sesuai dengan keahliannya agar tercipta *E-government* yang sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

(3) *Value*, yaitu berdasarkan manfaat yang diperoleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-government*. Dalam elemen inilah yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **1.6.2 E-Service**

Secara *literal* menurut Janson (Muallidin, 2017) kata *service* atau pelayanan berasal dari kata Latin *servitium*, yang berarti *slavery* atau berbudakan. Akan tetapi pada saat ini kata tersebut tidak lagi dikaitkan dengan “perbudakan” melainkan sebagai tindakan atau proses melayani, tindakan bantuan, dan sistem penyediaan kebutuhan publik. Konsep *E-Service* yang merupakan suatu aplikasi terkemuka dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Oleh karena itu pentingnya *E-Service* bagi pemerintahan yaitu untuk menciptakan *good governance*, dengan adanya *E-Service* dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien dari pelayanan publik.

Sedangkan menurut Rowley (Buchari, 2016) *E-Service* sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut terdapat unsur yang meliputi *E-Tiling*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Dari definisi ini mencerminkan terdapat tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, layanan elektronik publik, badan publik yaitu penyedia layanan dan warganegara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet sebagai saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya yang juga mempertimbangkan misalnya, telepon, kios publik, telepon genggam, *call center*, dan televisi.

Istilah *E-Service* mempunyai banyak sekali aplikasi, terdapat dua area domain aplikasi dari *E-Service* yaitu:

- (1) *E-business (E-Commerce)* yaitu layanan elektronik yang digunakan oleh Non pemerintah Organisasi (LSM) atau pada sektor swasta.
- (2) *E-Government* yaitu *E-Service* yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau pelaku bisnis. Penggunaan kata *E-Service* terbatas dalam konteks *E-Government* yang hanya bisa dikaitkan dengan awalan “publik” (Publik *E-Service*).

Manfaat *E-Service* menurut (Batagan, 2012) dengan adanya *E-Service* dapat menimbulkan manfaat yang besar bagi pengguna yaitu :

- (1) Keterbukaan informasi.
- (2) Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi.
- (3) Memungkinkan *telecommuting*.
- (4) Mengurangi waktu.
- (5) Mengurangi biaya *overhead* seperti administrasi manfaat.
- (6) Menumbuhkan hubungan yang baik dengan pelanggan.
- (7) Meningkatkan penggunaan kembali informasi.
- (8) Mengurangi biaya
- (9) Meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan.
- (10) Proses kecepatan *turnover* seperti penggantian biaya
- (11) Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya, dan ekonomi aspek individu.

- (12) Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengembalian, seperti kekacauan data dalam penyedia layanan tradisional.
- (13) Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
- (14) Memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, *database*, pesan, dan multimedia)

Kualitas *E-Service* dalam digolongkan masuk kedalam kualitas pelayanan, mengidentifikasi kualitas pelayanan menurut (Buchari, 2016) terdapat 14 poin, yaitu: *Responsiveness, Credibility, Ease of use, Realibility, Convenience, Communication, Acces, Competence, Courtesy, Personalization, Continuous improvement, Security/privacy, Aesthetics*. Sedangkan menurut (Fikram et al., 2019) terdapat tiga indikator yaitu :

(1) Penyedia layanan

- a) Keandalan (*Reability*), mengacu pada kemampuan untuk melakukan pelayanan secara akurat dan konsisten, termasuk kedalam intensitas untuk memperbaharui sistem *web*, tanggap dalam membalas pertanyaan dari pengguna, dan akurasi dalam membagi informasi lainnya.
- b) Efisiensi (*Effeciency*), berkaitan dengan kecepatan atau kelancaran dalam pencarian informasi hingga lokasi serta proses pengunduhan data dari situs *web* atau aplikasi.
- c) Dukungan (*Support*), berkaitan dengan bantuan atau dorongan baik dari bantuan teknis, seperti pedoman untuk mengakses situs

atau aplikasi dan dukungan informasi lainnya. Petugas juga selalu diingatkan akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik dan mendapat dorongan atau dukungan dari pemimpin agar dapat memberikan pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan publik.

(2) Pengguna layanan

- a) Kemudahan menggunakan (*Easy of use*), diartikan sebagai seberapa mudah pengguna untuk menggunakan halaman *web* atau aplikasi.
- b) Komunikasi (*Communication*) dan
- c) Intensif (*Incensive*), diartikan sebagai dorongan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk menggunakan layanan, baik berupa konten yang ditawarkan atau kemudahan dalam mengakses dan *rewads* yang bisa didapatkan. Sedangkan dorongan bagi pengguna layanan lebih kepada komitmen petugas untuk cepat tanggap dan lebih responsif dalam membantu dan mengarahkan masyarakat yang mengalami kendala saat ingin menggunakan layanan bursa kerja *online*. Pedoman yang ditampilkan dalam halaman situs juga dapat dijadikan pegangan bagi pengguna.

(3) Saluran pelayanan

- a) *Link* yang tertautkan (*Linkaged*), dalam hal ini berkaitan dengan jumlah dan kualitas *link* atau halaman *web* lain yang terdapat dan

terhubung sehingga dapat diakses pada halaman *web* layanan bursa kerja *online*.

- b) Keamanan (*Privacy*), mengacu pada kebebasan dari ancaman peretasan, bahaya dari resiko lainnya atau tidak kenyamanan yang terjadi pada proses pelayanan.
- c) Konten atau isi (*Content*), bagian ini mengacu pada isi yang mencakup presentasi dan tata letak informasi yang faktual dan fungsi yang terdapat pada halaman *web* atau aplikasi. Seperti informasi yang terlalu banyak dan yang terlalu sedikit akan menimbulkan hal yang tidak baik.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **1.7.1 *E-Government***

*E-Government* adalah suatu usaha untuk mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik, dengan penataan sistem manajemen dalam lingkup pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan pemerintahan.

### **1.7.2 *E-Service***

*E-service* merupakan pelayanan publik yang menggunakan elektronik atau berbasis digital dalam pelaksanaannya.

## 1.8 Definisi Operasional

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1.	<i>E-Government</i> (Indrajit, 2006)	1. <i>Support</i>	1. Dukungan Internal a. Sosialisasi penggunaan aplikasi. b. Layanan pembayaran pajak melalui <i>channel</i> bank dan <i>payment</i> poin. c. Layanan petugas cetak SKPP dan pengesahan STNK di SAMSAT.
		2. <i>Capacity</i>	1. Kinerja Organisasi a. Tampilan dan fasilitas penggunaan aplikasi. b. Kendala dalam penggunaan aplikasi. c. Lelayanan e-SAMSAT Jateng New Sakpole.
		3. <i>Value</i>	1. Implementasi Aplikasi New Sakpole a. Kemudahan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi New Sakpole. 2. Manfaat Organisasi a. Hal yang perlu ditingkatkan pada layanan aplikasi New Sakpole. 3. Manfaat Masyarakat a. Kepuasan pembayaran pajak di aplikasi New Sakpole.

Dalam metode kualitatif peneliti menggunakan variabel *E-Government* dengan indikator berupa : *support* (dukungan internal), *capacity* (kinerja organisasi), dan *value* (implementasi aplikasi New Sakpole, manfaat organisasi, dan manfaat masyarakat). Sedangkan dalam metode kuantitatif, indikator tersebut terbagi dalam beberapa parameter:

(1) *Support* (Dukungan Internal)

- a. Sosialisasi penggunaan aplikasi.

- b. Layanan pembayaran pajak melalui *channel* bank dan *payment poin*.
- c. Layanan petugas cetak SKPP dan pengesahan STNK di SAMSAT.

(2) *Capacity* (Kinerja Organisasi)

- a. Tampilan dan fasilitas penggunaan aplikasi.
- b. Kendala dalam penggunaan aplikasi.
- c. Lelayanan e-SAMSAT Jateng New Sakpole.

(3) *Value*

- a. Implementasi Aplikasi New Sakpole  
Kemudahan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi New Sakpole.
- b. Manfaat Organisasi  
Hal yang perlu ditingkatkan pada layanan aplikasi New Sakpole.
- c. Manfaat Masyarakat  
Kepuasan pembayaran pajak di aplikasi New Sakpole.

## 1.9 Metodologi Penelitian

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang diambil dengan metode penelitian campuran (*mix method*) yaitu menerapkan kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode sendiri secara bahasa yang berarti cara pengumpulan data dan analisis seperti survei, observasi, dan wawancara. Penelitian kualitatif menurut (Creswell, 2008)

mengartikan sebagai pendekatan untuk memahami dan mengeksplorasi suatu gejala sentral. Untuk mengetahui gejala sentral tersebut peneliti harus melakukan wawancara kepada peserta atau partisipan penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang umum dan agak luas. Pada studi kasus deskriptif yaitu bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, realita atau fakta yang berupa teks (Dr. J. R. Raco, ME., 2010). Sedangkan penelitian kuantitatif yaitu data yang digunakan pada penelitian merupakan data numerik yang nantinya digunakan untuk melakukan pengujian analisis statistik, dengan tujuan untuk memperkuat teori penelitian-penelitian terdahulu. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen) (Sugiyono, 2013).

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah dan instansi yang berkaitan untuk menambah data terkait dengan peningkatan Pendapatan Asli Daerah tahun 2020-2022 dalam aplikasi New Sakpole.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang digunakan dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah tahun 2020-2022 di aplikasi New Sakpole khususnya dalam pemerintahan di Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah.

**Tabel 1. 4 Subjek Penelitian**

No	Narasumber	Keterangan
1.	<b>Pihak Pemerintah</b> Kepala Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan Provinsi Jawa Tengah	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keterlibatan dalam mengelola aplikasi New Sakpole.</li></ul>
2.	<b>Masyarakat</b> Pengguna aplikasi New Sakpole	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keterlibatan dalam menggunakan aplikasi New Sakpole.</li></ul>

*Sumber:* (Dikelola oleh peneliti)

#### **1.9.4 Unit Analisis**

Dari keempat metode analisis yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan hasil penelitian. Akan dilakukan oleh peneliti setelah semua data telah diperoleh saat wawancara atau observasi di lapangan, dan memudahkan bagi peneliti untuk mencermati dan menarik kesimpulan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah tahun 2020-2022 melalui aplikasi New Sakpole di Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.9.5 Sumber Data**

Sumber data menurut (Lofland, 2013) yaitu sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu tindakan dan kata-kata, selebihnya yaitu sebagai tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Pada penelitian ini sumber yang akan digunakan yaitu diambil dari data primer dan data sekunder.

#### **1.9.6 Jenis Data**

##### **1.9.6.1 Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian. Data primer yaitu dari informan dalam

objek penelitian, informan ini dipilih berdasarkan kewenangan atau keilmuan yang terkait dengan penelitian ini yaitu yaitu beberapa anggota pemerintah dan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan aplikasi New Sakpole dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Tengah khususnya tahun 2020-2022.

#### **1.9.6.2 Data Sekunder**

Data sekunder dapat diperoleh peneliti untuk membantu memberikan informasi-informasi yang berupa diagram, grafik, atau tabel informasi penting seperti sebuah sensus penduduk. Data tersebut dapat dikumpulkan melalui artikel, buku, laporan, karya tulis, tulisan yang berhubungan dengan objek dari penelitian tersebut.

#### **1.9.7 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data sangatlah bermanfaat untuk melakukan eksplorasi lebih mendalam terkait data dari penelitian kualitatif. Untuk mendapatkan data yang akurat maka peneliti harus berhati-hati untuk menganalisis dengan cara sebagai berikut :

##### **1.9.7.1 Wawancara**

Wawancara yang merupakan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung dengan tujuan tertentu. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya akan diolah kembali oleh peneliti. Dengan metode wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam dan berkualitas dengan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian. Teknik penentuan narasumber

yang dipakai yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* dengan cara menentukan identitas spesial yang cocok digunakan dengan tujuan riset sehingga diharapkan mampu mengatasi masalah penelitian atau sumber informasinya dari pakar di bidang tersebut (Lenaini, 2021). Identitas spesial yang dimaksud peneliti yaitu sampel yang memiliki jabatan atau wewenang yang berkaitan di bidang tersebut.

Wawancara akan dilakukan oleh beberapa instansi terkait:

- (1) Badan Pendapatan Asli Daerah mengenai keterlibatan Lembaga dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah dan pengelolaan aplikasi New Sakpole.
- (2) Masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi New Sakpole.

#### **1.9.7.2 Studi Literatur**

Studi literatur yaitu sebuah proses pencarian dari hasil kajian yang berkorelasi dengan penelitian yang sedang dilakukan. Studi literatur digunakan peneliti untuk mencari informasi dan data terkait dengan peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam aplikasi New Sakpole di Provinsi Jawa Tengah. Sumber dari studi literatur berasal dari buku, jurnal ilmiah, makalah seminar, dan karya ilmiah yang datanya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

#### **1.9.7.3 Kuesioner**

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk

dijawab menurut (Sugiyono, 2013). Di dalam kuesioner terdapat pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat terbuka yaitu responden dapat memberikan jawaban dengan kalimatnya sendiri dan tertutup responden menjawab sesuai pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Kuesioner ini digunakan oleh peneliti untuk mencari informasi dan data terkait implementasi *E-Government* aplikasi New Sakpole dalam mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada masa pandemi tahun 2020-2022. Menurut (Sugiyono, 2018) cara menentukan sample menggunakan teori Slovin, perhitungan seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N= Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel,

sehingga dapat diperoleh hitungan sampel

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1000000}{1 + 1000000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1000000}{10001}$$

$$n = 99,990001$$

Jadi pada penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden pengguna aplikasi New Sakpole. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan Skala likert, karena skala tersebut dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial.

**Tabel 1. 5** Skala Pengukuran

<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

## **1.9.8 Teknik Analisis Data**

Cara untuk menganalisis data dengan menggunakan analisis deskriptif yang diklasifikasi dan dijabarkan dengan bentuk kalimat atau kata-kata. Menurut (Miles dan Huberman, 1984) dalam riset analisis penelitian kualitatif dimulai dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan hasil penelitian seperti penjelasan berikut :

### **1.9.8.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ini menggunakan metode observasi dan wawancara kepada orang yang berkepentingan dan dilakukan dengan studi pustaka untuk mencari data yang diperlukan.

### **1.9.8.2 Reduksi Data**

Dalam tahapan ini data mentah akan di saring untuk memilih data yang paling relevan untuk dipakai untuk mendukung penelitian. Dengan cara memperoleh data dari observasi dan wawancara yang telah dikategorikan atau di saring sesuai dengan kebutuhan penelitian.

### **1.9.8.3 Penyajian Data**

Penyajian data, peneliti diharuskan membentuk deretan atau kolom sebuah matriks data kualitatif. Seperti data disajikan dalam bentuk naratif, diagram, bagan, *flow chart*, dan sebagainya untuk disusun agar lebih mudah untuk dibaca.

### **1.9.8.4 Kesimpulan**

Tahapan akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti telah menyimpulkan data-data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis.