

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI
APLIKASI SAPP DOI DI KANTOR BAPENDA KABUPATEN BARRU**

**SANI SILWANA
E011211079**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI
APLIKASI SAPPADOI DI KANTOR BAPENDA KABUPATEN BARRU**

**SANI SILWANA
E011211079**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi SAPPa DOI
di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru**

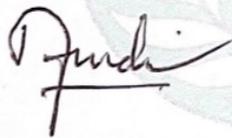
Sani Silwana
E011211087

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 13 November 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

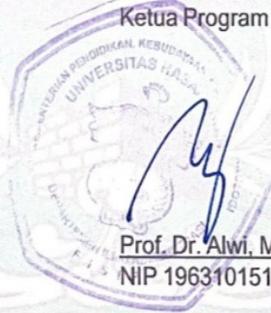
UNIVERSITAS HASANUDDIN
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan,
Pembimbing Tugas Akhir,



Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP 196309031989031002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi berjudul "Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi SAPPADOI di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Nurdin Nara, M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan manapun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari Karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 17 Oktober 2024
Yang menyatakan,



Sani Silwana
E011211079

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan baik dan skripsi ini dapat terampungkan atas kehendak Allah SWT. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku pembimbing akademik, Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP. selaku penguji 1, dan Nelman Edy, M.Si serta Ibu Irma Ariyanti, S.Sos, M.Si. selaku penguji 2 atas bimbingan, diskusi, serta arahnya dalam penyelesaian skripsi ini.

Saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan FISIP Unhas, Wakil Dekan FISIP Unhas, staf FISIP UNHAS dan seluruh dosen beserta staf di Program Studi Administrasi Publik FISIP Unhas. Ucapan terima kasih kepada pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru serta pengguna inovasi App SAPPA DOI yang telah bersedia menjadi informan saya, berkat informasi yang diberikan penelitian ini dapat terselesaikan.

Tiada satu katapun yang dapat mempresentasikan syukur dan terimakasih saya kepada kedua orang tua saya bapak Kahar Sanusi dan Ibu Kumala Sari atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang, pengorbanan, kerja keras dan dukungan yang luar biasa dalam hidup saya sampai mampu menyelesaikan studi ini. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada wana yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya. Terima kasih untuk ketiga Saudara saya, Wahyudi, Annisa Mardatillah dan Muhammad Aqbar yang selalu ada, selalu memberikan motivasi dan mendukung segala pilihan dalam hidup saya. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Geel saudari Maryam, Upi, Fiqa, Diva, Ayu dan Yua, telah memberikan warna baru, canda dan tawa selama menempuh dunia pendidikan. Kepada Sleading saudari Nacas, Pilsa, Lisa, Wiwin, Suci, Lulu, Uppi, Syahi, Eky, Alda, Indah, Sury, Winda yang telah dipisahkan oleh jarak untuk mencapai masa depan, terimakasih atas dukungan, suka duka bersama hingga detik ini. Terima kasih banyak untuk Legion 2021, teman-teman angkatan yang mengajarkan kebersamaan selama menempuh perkuliahan, memberikan kenangan baru selama kurang lebih tiga tahun terakhir ini. Terima kasih untuk HUMANIS FISIP UNHAS yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan relasi di dunia perkuliahan. Kepada teman-teman KKNT 111 Desa Bolaromang, Feby, Naila, Khusnul, Kak Desy, Kak Nufal, Kak Syahril dan Kak Taufik, terima kasih atas kenangan manis selama ber-KKN kurang lebih 43 hari. Kepada sobat IKN, Sila, Diva, Caca, Syane, Gerald dan Erik serta kakak-kakak, bapak SARPRASOS OIKN yang jauh disana terimakasih telah memberikan pelajaran baru dalam dunia perantauan, telah memberikan kenangan baru selama kurang lebih 2 bulan. Tak lupa saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk diri sendiri karena telah menyelesaikan apa yang telah dimulai, berjuang sejauh ini untuk melawan rasa malas dan rasa takut. Jangan lupa berdoa, berusaha dan bersyukur untuk masa depan yang cerah. Terakhir kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya, terima kasih atas bantuan, dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat memberikan mafaat yang sebesar-besarnya kepada pembaca. Saya menyadari skripsini ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saya mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam skripsi ini, Sekian dan terima kasih.

Penulis,

Sani Silwana



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRAK

Sani Silwana (E011211079). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Inovasi Pelayanan berbasis E-Government melalui Aplikasi SAPPa DOI di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru, xi+ 42 halaman 8 gambar + 5 Tabel + 35 daftar pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Dr. Nurdin Nara, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan inovasi App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penegasan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru berdasarkan terori 5 atribut inovasi sektor publik oleh Everret M. Rogers (1983) yaitu: Relative Advantage (Keuntungan Relatif, Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemampuan dicoba) dan Observability (Kemampuan diamati) belum optimal karena masih terdapat kendala-kendala yang dirasakan dalam penerapan inovasi App SAPPa DOI. Pada atribut keuntungan relatif, dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, menghemat waktu dan biaya, namun belum sepenuhnya wajib pajak merasakan manfaat karena terdapat fitur yang belum digunakan oleh wajib pajak. Kemudian pada atribut kesesuaian, belum memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat seperti pelaporan dan pembayaran pajak secara online serta masih ada daerah yang mengalami blindspot dan perangkat yang kurang memadai. Atribut kerumitan, fitur-fitur yang disediakan cukup mudah digunakan untuk wajib pajak yang sudah paham akan teknologi, namun untuk para lansia yang belum mengenal teknologi merasa kesulitan dan juga jaringan yang tidak stabil menjadi kendala. Atribut kemampuan dicoba, informasi mengenai sosialisasi yang diadakan belum tersampaikan secara merata kepada masyarakat. Atribut kemampuan diamati, minimnya penyebaran informasi mengenai kehadiran dan manfaat yang dirasakan saat menggunakan App SAPPa DOI oleh masyarakat luas.

Kata Kunci: Inovasi, E-government, App SAPPa DOI



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

ABSTRACT

Sani Silwana (E011211079). Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. E-Government-based Service Innovation through the SAPPA DOI Application at the BAPENDA Office of Barru Regency, xi + 42 pages 8 images + 5 Tables + 35 bibliography + appendices. Supervised by Dr. Nurdin Nara, M.Si

This research aims to explain SAPPA DOI innovation is at the Regional Revenue Agency Office of Barru Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and document review. Data analysis techniques are carried out through data collection, data reduction, data presentation, and verification and confirmation of conclusions.

The results of the study indicate that the innovation of the SAPPA DOI Application at the Barru Regency Regional Revenue Agency Office based on the theory of 5 attributes of public sector innovation by Everret M. Rogers (1983), namely: Relative Advantage (Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability) and Observability (Observability) is not optimal because there are still obstacles felt in the implementation of the SAPPA DOI App innovation. In the relative advantage attribute, it can provide convenience in accessing information, saving time and costs, but taxpayers have not fully felt the benefits because there are features that have not been used by taxpayers. Then in the suitability attribute, it has not met all the needs of the community such as online tax reporting and payment and there are still areas that experience blindspots and inadequate devices. The complexity attribute, the features provided are easy enough to use for taxpayers who already understand technology, but for the elderly who are not familiar with technology, they find it difficult and also an unstable network is an obstacle. The ability to be tried attribute, information regarding the socialization held has not been conveyed evenly to the community. The observed capability attributes, minimal dissemination of information regarding the presence and benefits felt when using the SAPPA DOI App by the wider community.

Keywords: Innovation, E-government, App SAPPA DOI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	vError! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vError! Bookmark not defined.
ABSTRACT	vError! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xi Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Tinjauan Teori	8
1.2.1 Konsep Inovasi.....	8
1.2.2 Konsep Pelayanan Publik	9
1.2.3 Konsep E-Government.....	9
1.2.1 Konsep Pajak	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1. 3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1. 3.2 Manfaat Penelitian	15
BAB II METODE PENELITIAN	17
II.1 Pendekatan Penelitian	17
II.2 Desain Penelitian	17
II.3 Prosedur Penelitian	17
II. 3.1 Penentuan Informan.....	17
II. 3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
II. 3.3 Teknik Analisis Data	18
II. 3.4 Validitas dan Reliabilitas Data.....	19
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
III. 1 Inovasi App SAPP DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Baru	20
III. 1.1 Keuntungan Relatif (Relative Advantage)	21

III. 1.2. Kesesuaian (Compatibility)	28
III. 1.3. Kerumitan (Complexity).....	32
III. 1.4. Kemampuan Dicoba (Triability).....	35
III. 1.5. Kemampuan Diamati (Observability)	37
BAB IV PENUTUP	44
IV.1 Kesimpulan	46
IV.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.1 Tampilan App SAPPA DOI.....	5
Gambar I.2.1 Kerangka Berpikir	15
Gambar III.1.1.1 Catatan Pembayaran PBB	26
Gambar III.1.1.2 Qris Pay Dinamis.....	26
Gambar III.1.1.3 SPPT PBB Elektornik	27
Gambar III.1.1.4 STTS PBB Elektronik	27
Gambar III.1.1 Realisasi SIMPADA Online.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel II.3.1.1 Tabel Informan	18
Tabel III.1.1 Jenis Fitur yang dapat digunakan	20
Tabel III.1.1.1 Realisasi Penerimaan Pajak bumi dan Bangunan Tahun 2021 – September 2024.....	25
Tabel III.1.2 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2021 - September 2024	40
Tabel III.1.1.2 Matriks Tabel Hasil Analisis Atribut Inovasi berdasarkan Indikator Everret M. Rogers (1983).....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	52
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari FISIP Universitas Hasanuddin	53
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan	54
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru	55
Lampiran 5 Logbook Penelitian	56

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam saat ini menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan negaranya. Hadirnya teknologi Informasi menjadi solusi yang signifikan dalam menjawab tantangan pemerintah terhadap keinginan masyarakat. Perkembangan aspek teknologi informasi yang semakin pesat di dunia saat ini, sangat berdampak pada kehidupan sehari-hari terutama pada penyelenggaraan pemerintahan. Hampir semua perusahaan dan instansi pemerintahan sudah menggunakan teknologi informasi untuk mewujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. Salah satunya dalam sektor pelayanan publik.

Menurut Thoha (1991:39), pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Pelayanan publik mencakup segala bentuk jasa, baik barang maupun jasa publik, yang pelaksanaannya dilakukan oleh instansi pusat, daerah, atau badan usaha milik pusat dan daerah. Saat ini, pelayanan publik telah mengalami perubahan seiring dengan arus reformasi, karena masyarakat semakin menuntut pemerintah untuk memberikan layanan publik yang efektif dan efisien tanpa prosedur yang berbelit-belit. Sehingga pemerintah perlu memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung pelayanan publik yang menjadi tuntutan masyarakat akan kebutuhannya yang semakin kompleks.

Pemerintah Indonesia menjadi salah satu negara yang telah melakukan perubahan dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan ini kemudian dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru dari pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam penyelenggaraan pemerintahan (Irawan, 2013). Penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik merupakan suatu tuntutan serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap kalangan pemerintah, dimana hal ini telah diatur sesuai dengan Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2009. Dimana setiap peraturan ini merujuk kepada perbaikan dalam kualitas pelayanan publik.

Penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Indonesia dilakukan diantaranya dengan melahirkan inovasi-inovasi dengan memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Adanya teknologi yang canggih telah memudahkan inovasi-inovasi baru untuk lahir menggantikan cara lama (*old mind*) yang kurang efektif dan efisien menjadi cara baru (*new mind*) untuk menciptakan sebuah kenormalan baru (Kasali, 2015). Menurut Rogers dalam Rina (2013) inovasi

adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut Asian Development Bank adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kinerja instansi yang menyelenggarakan layanan tersebut. Kinerja ini memungkinkan pengukuran sejauh mana pelayanan publik berjalan dan seberapa efektif pelaksanaannya. Pemerintah maupun masyarakat memiliki tanggung jawab masing-masing dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Masyarakat mengukur keefektifan pemerintah melalui kualitas layanan yang mereka terima.

Pemerintahan Kabupaten Barru kemudian membentuk sebuah inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dalam pelayanan pajak daerah. Mengingat pajak memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu sumber penerimaan utama negara yang berkontribusi pada pembiayaan pembangunan serta mencerminkan kemandirian ekonomi. Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publiknya. Badan Pendapatan Daerah mengurus segala pajak yang dibayarkan dan disetorkan oleh masyarakat, khususnya yang telah terdaftar sebagai wajib pajak. Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan negara karena hal itu merupakan sumber pendapatan utama daerah. Hasil dari penyetoran pajak yang dilakukan setiap wajib pajak tersebut nantinya akan digunakan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat agar meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka pemerintah harus mencapai target pajak yang telah ditetapkan demi kelancaran proses pembangunan daerah. Maka dari itu salah satu langkah dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk meningkatkan pelayanannya dengan melakukan aksi perubahan yaitu menciptakan suatu inovasi pelayanan berbasis website dengan menghadirkan Sistem Pelaporan Pajak Daerah Online (SAPPA DOI) dengan upaya memfasilitasi masyarakat untuk dapat melakukan secara daring dengan layanan yang berprinsip cepat, tepat, mudah dan terjaga keamanannya dalam membayar pajak.

App SAPPA DOI merupakan sebuah inovasi berupa website aplikasi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Barru dalam mengakses sistem pelayanan pajak daerah. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan mendukung reformasi dalam pelayanan publik. Pembentukan inovasi ini didasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, yang

menegaskan pentingnya penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi website aplikasi ini di launching pada Oktober 2022 yang dapat di akses di website resmi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru melalui *link* resmi yaitu <https://BAPENDA.barrukab.go.id>. Dengan hadirnya website aplikasi ini, masyarakat Kabupaten Barru memiliki akses yang lebih mudah dan cepat dalam mengelola kewajiban pajak mereka. Inovasi App SAPPA DOI diharapkan dapat meningkatkan disiplin wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Inovasi ini tidak hanya membawa perubahan dalam teknologi tetapi juga menawarkan solusi yang dirancang untuk mendorong keteraturan dan kepatuhan pajak. Inovasi ini dapat mengurangi hambatan yang sering kali menghalangi wajib pajak untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Sistem SAPPA DOI tidak hanya berfungsi sebagai platform untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak daerah, tetapi juga berperan sebagai jembatan yang menghubungkan antara masyarakat atau wajib pajak dengan pengolah PAD (Pendapatan Asli Daerah). Dalam hal ini, website aplikasi ini membantu meminimalisir berbagai kebocoran yang selama ini menjadi kendala dalam mencapai target PAD yang optimal. Kebocoran dalam sistem pajak daerah sering terjadi akibat kurangnya transparansi dan kesalahan dalam pelaporan terutama karena banyaknya masyarakat/wajib pajak yang masih melaporkan pajaknya secara manual sehingga sering terjadi miss/selisih antara laporan di lapangan yang disampaikan oleh pihak kolektor pajak ke pemerintah daerah. Sehingga berdampak pada ketidakakuratan data yang berpotensi mengurangi penerimaan daerah. Selain itu, standar pelayanan pajak yang masih kurang optimal atau masih berbelit-belit sehingga wajib pajak malas atau terbebani untuk membayar pajak tepat waktu. Maka hadirnya inovasi App SAPPA DOI ini memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

Gambar I.1.1 Tampilan App SAPPA DOI



Sumber: App SAPPADOI, 2024

Tabel I.1.1 Jenis Fitur SAPPADOI

No	Jenis Fitur SAPPADOI
1	Catatan Pembayaran PBB
2	Cek Info Pay BPHTB
3	Qris Pay Dinamis
4	SPPT PBB Elektronik
5	STTS PBB Elektronik
6	Laporan Omset Pajak
7	SISMIOP Online
8	BPHTB Online
9	SIMPADA Online
10	KSWPD Online
11	SPOP LSOPO Desa Kelurahan
12	Validasi Piutang Pajak
13	Realisasi PBB
14	Realisasi BPHTB
15	Realisasi SIMPADA PAD
16	Pemetaan Pajak
17	SPTPD Online
18	PetaSIG-ZNT
19	Website BAPENDA

Sumber: App SAPPADOI, 2024

App SAPPA DOI ini sangat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelayanan pajak secara online. Melalui website aplikasi ini, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Barru maupun Bank. Semua proses yang terkait pelaporan, pengecekan, pembayaran, dan pencetakan tagihan pajak, kini dapat dilakukan secara elektronik, sehingga pelayanan masyarakat menjadi lebih cepat yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu antrean. Sebelumnya, proses pelayanan pajak di Kabupaten Barru melewati beberapa tahapan yang memakan waktu cukup lama, dimana yang dulunya dilakukan secara tatap muka bersama petugas, harus mendatangi Kantor Badan Pendapatan Daerah untuk mengambil slip setoran pembayaran kemudian wajib pajak ke bank untuk melakukan pembayaran kemudian kembali lagi ke Kantor Badan Pendapatan Daerah untuk mengambil slip lunas pembayaran, hal itu tentu saja memakan waktu dan proses yang berbelit-belit. Dengan hadirnya terobosan ini tentu saja memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan atau tidak memiliki waktu luang untuk datang ke kantor maupun bank sehingga semuanya dapat dilakukan secara daring.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat permasalahan pada inovasi App SAPPA DOI, masih banyak masyarakat/wajib pajak yang belum mengetahui adanya App SAPPA DOI sehingga wajib pajak masih datang ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru. Inovasi yang diluncurkan mengalami tingkat yang rendah dengan jumlah pengguna yang jauh dibawah harapan, pembayaran yang disediakan melalui Qris Dinamis dalam App SAPPA DOI belum terdapat transaksi yang diterima oleh Badan Pendapatan Daerah, masyarakat lebih memilih secara offline (manual) dengan mendatangi langsung Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk membayar pajaknya. Jika pembayaran pajak secara online lebih ideal mudah, fleksibel, transparan serta efisien maka seharusnya masyarakat lebih memilih pelayanan pajak secara online tetapi nyatanya berbanding terbalik. Hadirnya Inovasi App SAPPA DOI harusnya mampu mengurangi tingkat masyarakat untuk datang ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru dikarenakan pelayanan yang lebih mudah berbasis online yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selain itu terdapat keluhan dari masyarakat/wajib pajak bahwa kebutuhan yang mereka inginkan dalam melaporkan pajaknya belum dapat di akses melalui website App SAPPA DOI. Meskipun fitur Laporan Omset Pajak sudah disediakan namun fitur tersebut belum dapat diakses oleh wajib pajak. Hal ini menjadi beberapa kekurangan dari website aplikasi tersebut. Jaringan Internet juga menjadi penghambat dalam penggunaan App SAPPA DOI. Peneliti kemudian mengangkat rumusan masalah yaitu bagaimana inovasi pelayanan berbasis *E-Government* melalui App SAPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru?

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya dilakukan oleh Febrianti dkk (2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Pajak daerah melalui aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan pajak daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo yang menggunakan teori faktor sukses inovasi e-government oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari 6 (enam) faktor, yaitu: (1) Leadership and Public Sector Competencies

(Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik); (2) Adequate Funding (Pendanaan yang Memadai); (3) Legislative and Regulatory Support (Dukungan Legislatif dan Peraturan); (4) Development of (strategic) Information Technology Infrastructure (Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis)); (5) Public-Private Partnerships (Kemitraan Publik - Swasta); (6) Private Sector Competencies (Kompetensi Sektor Swasta). Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi sipandaunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran inovasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan sampah guna mensejahterkan Masyarakat Kota Batu sudah berjalan optimal dan yang belum terpenuhi yaitu teknologi. Kemudian penelitian oleh Pradana dkk (2022) dengan judul Analisis penerapan Inovasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan Sampah guna Mensejahterkan Masyarakat Kota Batu yang menggunakan teori Cook, Matthew dan Irwin antara lain kepemimpinan, organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia dan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan sampah guna mensejahterkan Masyarakat Kota Batu sudah berjalan optimal dan yang belum terpenuhi yaitu teknologi. Penelitian terakhir yaitu oleh Syahdillah dkk (2022) dengan judul Inovasi Pelayanan Pajak melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru dengan menggunakan teori inovasi oleh Rogers dalam Suwarno dengan lima indikator yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak melalui *Smart Tax* di BAPENDA Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik dikarenakan terdapat faktor penghambat yaitu server, pengunduhan masih terbatas dan kurangnya anggaran sosialisasi aplikasi *Smart Tax*.

Penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Berbasis *E-Government* melalui aplikasi SAPPa DOI di kantor BAPENDA Kabupaten Barru tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menganalisis terkait inovasi. Sedangkan perbedaannya yakni terletak pada penggunaan teori, dimana teori yang digunakan peneliti adalah teori Everett M. Rogers (1983) yang menjelaskan 5 atribut inovasi diantaranya *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (Kemungkinan di Coba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Perbedaan lain juga terletak pada lokus peneliti yakni berada di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government melalui Aplikasi SAPPa DOI di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru”**.

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 Konsep Inovasi

A. Pengertian Inovasi

Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

B. Ciri-ciri inovasi

Berikut ini terdapat ciri-ciri inovasi, terdiri atas:

- a) Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diterapkan.
- b) Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
- c) Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegunaan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
- d) Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

C. Jenis-jenis inovasi

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis inovasi, terdiri atas:

a) Penemuan

Kreasi suatu produk, jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revolusioner. Contohnya, penemuan pesawat terbang oleh Wright bersaudara, telepon oleh Alexander Graham Bell.

b) Pengembangan

Pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada berbeda. Misalnya, pengembangan McD oleh Ray Kroc.

c) Duplikasi

Peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi bukan semata meniru melainkan menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan. Misalnya, duplikasi perawatan gigi oleh Dentaland.

d) Sintesis

Perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru. Misal, sintesis pada arloji oleh Casio.

I.2.2 Konsep Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017: 21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Prinsip Pelayanan Publik

Didalam KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Kenyamanan

I.2.3 Konsep E-Government

A. Pengertian E-Government

E-Government biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

B. Manfaat E-Government

- a) Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana.
- b) Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan.
- c) Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *E-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002:4), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan

manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

I.2.4 Konsep pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Pajak Provinsi, yang terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.
 - d. Pajak Air Permukaan, adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
 - e. Pajak Rokok, adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah .
2. Pajak Kabupaten/Kota, yang terdiri dari:
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan

- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Tidak semua pajak daerah yang ada diatas dipungut oleh suatu daerah, karena jika potensi suatu daerah kurang memadai maka suatu daerah boleh tidak memungut pajak daerah sesuai dengan kebijakan daerah yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia baik pajak pusat maupun pajak daerah menganut tiga sistem pemungutan, antar lain:

1. Official Assessment System

Official Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang membebaskan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada fiskus atau aparat perpajakan sebagai pemungut pajak. Dalam sistem pemungutan pajak official assessment, wajib pajak bersifat pasif dan pajak terutang baru ada setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Sistem pemungutan pajak ini bisa diterapkan dalam pelunasan pajak bumi bangunan(PBB) atau jenis pajak daerah lainnya. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a) Besarnya pajak terutang dihitung oleh petugas pajak.
- b) Wajib pajak sifatnya pasif dalam perhitungan pajak mereka.
- c) Pajak terutang ada setelah petugas pajak menghitung pajak yang terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak.
- d) Pemerintah memiliki hak penuh dalam menentukan besarnya pajak yang wajib dibayarkan.

2. Self Assessment System

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Dengan kata lain, wajib pajak merupakan pihak yang berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke kantor pelayanan pajak (KPP) atau melalui sistem administrasi online yang dibuat oleh pemerintah. Peran pemerintah dalam sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai pengawas dari para wajib pajak. Self assessment system diterapkan pada jenis pajak pusat. Contohnya adalah jenis pajak PPN dan PPh. Sistem pemungutan pajak yang satu ini mulai diberlakukan di Indonesia setelah masa reformasi pajak pada 1983 dan masih berlaku hingga saat ini. Namun, terdapat konsekuensi dalam sistem pemungutan pajak ini. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a) Penentuan besaran pajak terutang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri.
- b) Wajib pajak berperan aktif dalam menuntaskan kewajiban pajaknya mulai dari menghitung, hingga melaporkan pajak.

- c) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali jika wajib pajak telat lapor teklat bayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan namun tidak dibayarkan.
3. Witholding System
- Witholding System adalah besarnya pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan bukan juga aparat pajak/fiskus. Contoh with holding system adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi terkait. Jadi, karyawan tidak perlu lagi pergi ke KPP untuk membayar pajak tersebut.

Teori keberhasilan inovasi oleh (Cook, Matthews & Irwin, 2009) yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu:

1. Kepemimpinan (*Leadership*)
Fungsi utama dari kepemimpinan adalah untuk membuat kebijakan dan prosedur untuk memfasilitasi inovasi dan mendorong kepemimpinan dan inovasi pada semua tingkatan dalam suatu organisasi.
2. Manajemen (*Management/Organization*)
Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Budaya inovasi ini perlu dibangun melalui pengembangan pegawai, tim inovasi, dan kinerja inovasi, termasuk peningkatan jaringan inovasi.
3. Manajemen Resiko (*Risk Management*)
Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia.
4. Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*)
Pelatihan dan pengembangan staf adalah kesempatan untuk meningkatkan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas perusahaan.
5. Teknologi (*Technology*)
Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi meningkatkan pengembangan inovasi produk layanan.

Teori faktor sukses inovasi oleh Kalvet (2012) yang terdiri dari 6 faktor yaitu:

1. Leadership and Public Sector Competencies (Kepemimpinan dan Kompetensi Sektor Publik)
Kepemimpinan dalam hal ini dapat dilihat dari peran dan tanggung jawab seorang pemimpin dalam organisasi serta komitmen pemimpin untuk menciptakan gagasan baru sehingga gagasan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

2. Adequate Funding (Pendanaan yang Memadai)
Sumber pendanaan sangat menentukan suatu hal tersebut akan dapat berjalan atau tidak. Dalam hal ini pendanaan yang disediakan harus diusahakan dalam kondisi stabil dan memiliki sumber yang jelas sehingga dalam pelaksanaan suatu proyek inovasi yang berkaitan dengan teknologi berupa inovasi *e-Government* dapat berjalan dengan baik.
3. Legislative and Regulatory Support (Dukungan Legislatif dan Peraturan)
Adanya peraturan atau kebijakan yang mendukung adanya sebuah inovasi. Namun dalam hal ini bukan berarti mengharuskan terdapat peraturan yang dikhususkan untuk mengatur inovasi tersebut dahulu sehingga akan dapat terlaksana. Hanya saja, dengan adanya peraturan yang mengatur maka kedudukan inovasi tersebut kuat untuk dilaksanakan. Selain itu, Standar Operasional Prosedur juga perlu untuk menimbulkan pelayanan yang tertib.
4. Development of (strategic) Information Technology Infrastructure (Pengembangan Infrastruktur Teknologi Informasi (Strategis))
Faktor ini harus dilakukan dengan baik serta memperhatikan beberapa hal seperti perangkat lunak maupun keras yang digunakan serta programmer dalam inovasi ini. Selain itu, sistem keamanan juga perlu diperhatikan mengingat ini adalah sebuah inovasi *e-Government* yang merupakan hasil dari pengembangan teknologi informasi.
5. Public-Private Partnerships (Kemitraan Publik – Swasta)
Faktor kemitraan dinyatakan sebagai sebuah hubungan kerja sama antar publik dan swasta yang di dalamnya disertai oleh investasi oleh publik terutama swasta dengan memberikan otoritas kepada publik untuk menjalankan sebuah inovasi dalam jangka waktu yang panjang.
6. Private Sector Competencies (Kompetensi Sektor Swasta)
Faktor kompetensi sektor swasta ini mengarah pada segala aktivitas non lembaga pemerintahan yang bekerja sama dengan pelaksana inovasi *e-Government*. Faktor kompetensi yang dimaksud mengarah pada aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai.

Teori yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers (1983) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya mempunyai 5 atribut inovasi yaitu:

1. Keuntungan relative (*Relative Advantage*)
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Kesesuaian (*Compatibility*)
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama juga menjadi bagian dari proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Kemampuan dicoba (*Triability*)

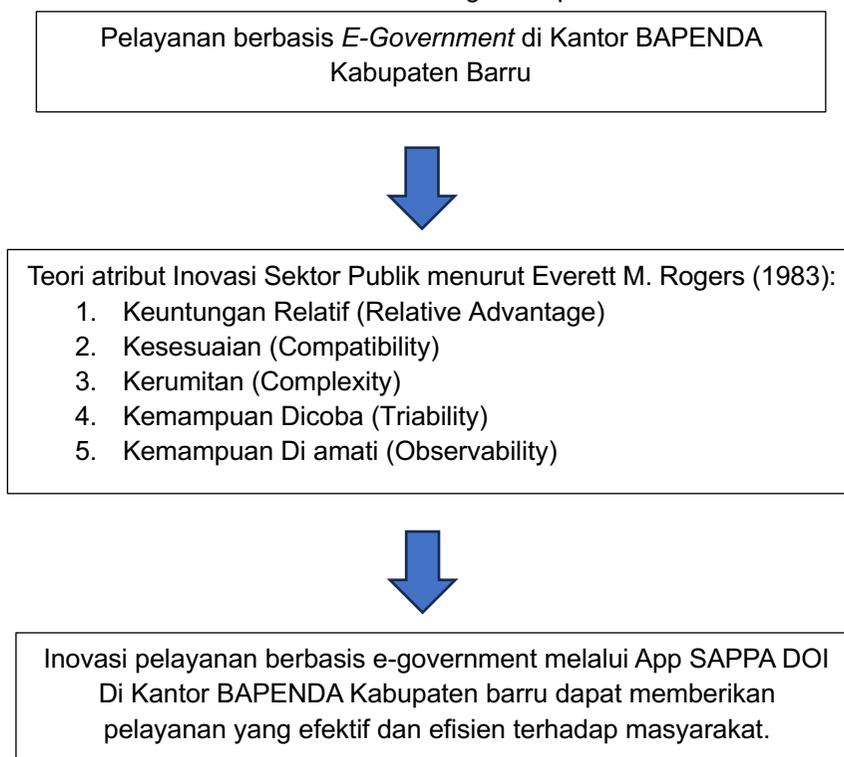
Inovasi hanya bisa diterima apa bila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji public”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Suatu inovasi harus juga diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers (1983). Peneliti memilih teori ini dikarenakan peneliti merasa teori ini merupakan teori yang paling relevan terhadap masalah yang penulis angkat. Berikut merupakan gambaran kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti pada penelitian mengenai Inovasi pelayanan berbasis *E-Government* melalui Aplikasi SAPP DOI di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru.

Gambar I.2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I. 3.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui Keuntungan Relative (*Relative Advantage*) dalam inovasi App SPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.
- 2) Untuk mengetahui Kesesuaian (*Compability*) dalam inovasi App SPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.
- 3) Untuk mengetahui Kerumitan (*Complexity*) dalam inovasi App SPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.
- 4) Untuk mengetahui Kemampuan Dicoba (*Triability*) dalam App SPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.
- 5) Untuk mengetahui Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam App SPPA DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.

I. 3.2 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas kepada civitas akademika mengenai perkembangan ilmu pengetahuan bidang *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan bermanfaat

sebagai referensi karya ilmiah prodi Administrasi Publik yang berminat dengan permasalahan pengkaji ini.

b) Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, diharapkan dapat meningkatkan ilmu untuk melatih kesanggupan berpikir ilmiah dalam menyusun karya ilmiah terkait inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui App SAPPa DOI di Kantor BAPENDA Kabupaten Barru.
- Bagi pemerintah, diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru dalam memperbaiki serta meningkatkan inovasi-inovasi di sektor publik.
- Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru.
- Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana inovasi pelayanan public berbasis *e-government* melalui App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru

BAB II METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut John W. Creswell (2019: 4-5) dalam buku *Research Design*:

“Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus terhadap makna individual, dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan”.

Pendekatan kualitatif digunakan pada penelitian ini dengan tujuan untuk menjelaskan realitas yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti dan pengembangan konsep melalui pemahaman dari sejumlah fenomena yang dialami. Sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mendapatkan data yang sesuai dengan fakta dilapangan dalam menganalisis Inovasi App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru

II.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan jenis *case study* (studi kasus). Hal ini karena penelitian ini merupakan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara menyeluruh dalam menganalisis Inovasi App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru sehingga mendapatkan pemahaman mendalam tentang peristiwa tersebut. Peristiwa yang dipilih selanjutnya disebut kasus, biasanya adalah peristiwa nyata yang sedang berlangsung bukan sesuatu yang sudah berlaku. Desain studi kasus ini merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) didalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2008). Mengenai studi kasus tersebut, peneliti merasa cocok untuk menggunakan desain penelitian studi kasus untuk menggali lebih dalam mengenai informasi yang akhirnya bisa di tarik dan dipelajari dari sebuah kasus.

II.3 Prosedur Penelitian

II. 3.1 Penentuan Informan

Dalam penelitian ini melibatkan informan yang dapat menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan penelitian. Informasi yang diperoleh didasarkan pada kualitas, keandalan, dan kekayaan informasi yang dimilikinya. Informan penelitian ini terdiri atas:

Tabel II.3.1.1 Tabel Informan

No	Informan	Jumlah (Orang)
1.	Kepala Bidang/ Sub Bidang Pendaftaran, Pendataan & Penetapan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru	1
2.	Staff Bidang Pendaftaran, Pendataan & Penetapan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru	1
3.	Pennguna App SAPPa DOI Kabupaten Barru	3
Total		5

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

II. 3.2 Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati secara langsung terhadap fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini dilakukan observasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk mendapatkan data pendukung penelitian.

b) Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan percakapan secara langsung dengan pihak terkait untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cara melakukan tanya jawab. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada pengguna serta Informan terkait App SAPPa DOI di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk memperoleh data konkrit.

c) Telaah Dokumen

Menurut Pohan dalam Prasowo (2012:226) Telaah dokumen adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen, yakni peninggalan tertulis, arsip-arsip, akta, ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan metode telaah dokumen melalui arsip-arsip/dokumen pada penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Barru untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara.

II. 3.3 Teknik Analisis Data

Dalam jenis penelitian kualitatif, analisis data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah data yang diperoleh, dikerjakan, dan di manfaatkan untuk menyimpulkan pada suatu penelitian. Ada beberapa tahapan dalam teknis analisis data:

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini sesuai dengan pedoman yang telah dipersiapkan. Data-data yang digunakan yakni bersumber dari observasi dan wawancara terhadap informan yang berkaitan kemudian

dilengkapi dengan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti.

b) Reduksi Data

Reduksi data dilakukan setelah data dikumpulkan, kemudian peneliti melakukan proses pemilihan point penting atau penyederhanaan dari data asli sesuai dengan format yang telah di tentukan.

c) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dimana data telah tersusun dari hasil reduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naratif dan bagan. Penyajian lainnya dapat berupa diagram, bagan, tabel dan matriks. Data ini bermanfaat untuk menjawab permasalahan dan memberikan kesimpulan serta pengambilan tindakan

d) Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir yakni penarikan kesimpulan berupa interpretasi atau penjelasan untuk menemukan makna dari data sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan kemudian dimanfaatkan sebagai jawaban dari persoalan yang diteliti

II. 3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

a) Validitas Data

Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut pula dengan *trustworthiness*, *authenticity*, dan *credibility* Creswell (dalam Susanto, 2013). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui triangulasi Sumber Data dimana data yang telah dikumpulkan diperiksa kembali bersama informan untuk dilihat kebenaran informasinya kemudian deskripsikan, dikategorisasikan, dan dicari mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik. Dilakukan pula pengecekan data kepada narasumber lain yang paham akan masalah yang diteliti.

b) Reliabilitas Data

Sugiyono (2016:364) menjelaskan bahwa realibilitas berhubungan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data. Ia juga menjelaskan dalam penelitian kualitatif, data dinyatakan valid jika tidak ada perbedaan antara laporan yang diteliti dan kenyataan yang terjadi pada penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pada uji realibilitas laporan penelitian harus jelas, rinci, sistematis dan dapat dipercaya sehingga pembaca menjadi jelas akan hasil penelitian yang dalam hal ini adalah hasil penelitian.