

bab i

pendahuluan

i.1 latar belakang

dewasa ini berkembang suatu fenomena yang sebelumnya belum pernah terjadi, yakni perkembangan kemampuan dan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi. dengan adanya teknologi ini telah merevolusi kehidupan manusia dari waktu ke waktu. adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (tik) telah memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. sektor pemerintahan di berbagai negara semakin bertransformasi menuju sistem pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. pemerintah sebagai pemegang kekuasaan harus memastikan bahwa kebijakan-kebijakan yang diambil harus berdampak pada kesejahteraan masyarakat, pemenuhan kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakat. untuk itu pemerintah perlu meningkatkan kewenangan pemerintah daerah melalui pemberian otonom yang luas, nyata dan bertanggungjawab untuk mengatur dan mengelola urusan daerahnya sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya masing-masing.

berkaitan dengan hal tersebut dalam undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pelaksanaan otonomi daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif sesuai kebutuhan masyarakat. menurut mariana (2010) menjabarkan esensi otonomi daerah sesungguhnya untuk memberikan ruang gerak yang leluasa kepada daerah untuk menentukan nasibnya sendiri, dengan fokus tujuan mensejahterakan masyarakat dan mendekatkan pelayanan publik.

berada dalam arus gencarnya globalisasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, menuntut kita untuk melakukan perubahan-perubahan terhadap layanan pemerintah kepada warganya. salah satu peningkatan layanan tersebut adalah dengan adanya konsep e-government atau pemerintahan elektronik. e-government adalah bagian transisi dari masyarakat modern ke masyarakat informasi, dimana



at menjadi sumber produktivitas dan kekuasaan yang
, terutama bagi pemerintah. (castells, 1996 dalam
) . e-government atau pemerintahan elektronik merupakan
memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan
ik, transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi administrasi.
itz dan russel (2008) mengemukakan bahwa :

implementation is the process of putting a government program into effects, it is the total process of translating a legal mandate, whether an executive order or an enacted statute into appropriate program directives and structures that provide services or creative goods. implementasi e-government di indonesia semakin berkembang seiring dengan dorongan untuk mengoptimalkan layanan publik dengan menggunakan teknologi informasi yang mudah diakses oleh masyarakat luas.

penerapan konsep e-government di indonesia sudah mulai di terapkan pada tahun 2003 melalui inpres nomor 3 tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government. menurut grönlund (2008) dalam irawan (2008), e-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

sedangkan menurut hardijianto (2000), bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerus diusahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparansi dan non diskriminasi serta penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi. konsep e-government ini kemudian hadir sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan segala hal efektif dan efisien termasuk pelayanan publik.

pelayanan publik pada dasarnya dapat diartikan sebagai bentuk aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. menurut kearn (1994) dalam sangkala (2017) seorang pegawai paling tidak harus memiliki keahlian, komitmen terhadap nilai-nilai demokratis, memiliki pengetahuan mengenai hukum yang terkait dengan aspek public, mampu menilai baik tidaknya suatu pelayanan berdasarkan pengalamannya, norma-norma masyarakat dan perilaku etnis. dalam hal ini pelayanan



bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan ai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan ng disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik.

tuntutan yang begitu kompleks maka pemerintah berbagai inovasi-inovasi yang kreatif untuk mengatasinya. (2015) 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.

pada konteks indonesia, pentingnya inovasi pada pemerintahan daerah di indonesia mulai menjadi perhatian sejak terjadinya pergeseran sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi (ahmad, 2018). di indonesia telah ada beberapa inovasi-inovasi yang di luncurkan atau diciptakan oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. adapun ciri-ciri inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektifitas maupun kualitas. albury (2005). menurut rogers (2003) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. menurut irwan (2012) mengemukakan bahwa inovasi dipandang sebagai model dalam keberhasilan pemerinhan daerah. inovasi sangat ditentukan oleh kapasitas pemerintah daerah. inovasi yang telah coba dilakukan oleh pemerintah seperti inovasi institusi, inovasi proses, dan inovasi konsep yang berfokus pada pusat pelayanan publik. thomas (2010). selain itu henry n (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi yang mengemukakan kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan dan adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. dengan dibentuknya inovasi-inovasi ini maka mengindikasikan bahwa pemerintah perlu bekerja secara lebih kreatif dan kooperatif di seluruh birokrasi. inovasi-inovasi yang dibentuk kemudian diharapkan dapat diterapkan untuk dapat mengubah tata kelola pemerintahan menjadi lebih baik. penciptaan suatu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah cerdas yang dilakukan dalam realisasi dari reformasi birokrasi. reformasi birokrasi menjadi harapan baru masyarakat dalam mendukung terwujudnya pemerintahan yang bersih, akuntabel, efisien serta menghadirkan pelayanan publik yang optimal dan berdampak (dwiyanto et al.,2002). adapun bentuk reformasi birokrasi yang di lakukan oleh pemerintah salah satunya dapat kita lihat pada sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (motor dan mobil) dan pengecekan pajak kendaraan bermotor (motor dan mobil) . reformasi ang perpajakan kendaraan bermotor dilakukan untuk berapa layanan seperti, kualitas pelayanan, aksesibilitas, jangkauan jarak dan harga, equity atau perlakuan adil i masyarakat dalam mendapatkan layanan publik, n akuntabilitas.



berdasarkan peraturan perundang-undangan no. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, provinsi sulawesi selatan adalah satu dari daerah yang ada di indonesia yang telah melakukan reformasi birokrasi pada sektor perpajakan untuk kendaraan bermotor (motor dan mobil) dengan meluncurkan suatu inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi yang diberinama bapenda sul-sel mobile. hal ini diperkuat dengan adanya peraturan pemerintah no. 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah. awalnya inovasi semacam ini pernah ada dan diberinama aplikasi signal yang diluncurkan oleh korlantas kepolisian republik indonesia pada tahun 2021. kemudian bapenda sul-sel berbenah dan mengembangkan suatu aplikasi pembayaran pajak dengan meluncurkan aplikasi yang diberi nama bapenda sul-sel mobile pada tahun 2021. inovasi bapenda sul-sel mobile dapat diakses melalui *link* resmi yaitu <https://bapenda.sulselprov.go.id/>. aplikasi ini setiap tahun di *update* karena permintaan *google (play store)* yang mana jika tidak melakukan pembaharuan maka aplikasi tersebut akan di hapus dari *play store*. adapun tujuan diluncurkannya aplikasi ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan menghemat waktu. selain itu bapenda sul-sel mobile juga dilengkapi fitur lain untuk mendapatkan informasi pajak kendaraan, layanan samsat terdekat, lapor jual dan fitur pengaduan. pada dasarnya aplikasi ini dibuat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. dengan demikian para pengguna kendaraan yang ingin mengetahui jumlah pajak kendaraan, pembayaran pajak, informasi, lapor jual dan pengaduan tidak perlu lagi datang ke kantor samsat secara langsung.

gambar i. 1 tampilan umum inovasi bapenda sul-sel mobile.



FITUR APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE



sumber: bapenda sul-sel mobile. (2025).

kebutuhan akan inovasi ini semakin relevan jika melihat kondisi empirik pelayanan pajak kendaraan di sulawesi selatan. menurut data badan pusat statistik (bps) provinsi sulawesi selatan, jumlah kendaraan bermotor di provinsi ini terus meningkat dari tahun ke tahun, baik sepeda motor, mobil penumpang, maupun kendaraan angkutan. pertumbuhan jumlah kendaraan tersebut menunjukkan bahwa beban pelayanan pajak kendaraan pada sistem samsat semakin tinggi dan memerlukan mekanisme pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses. hal ini juga dipertegas dalam laporan tahunan kinerja bapenda sulawesi selatan (Ikip 2023), yang menjelaskan bahwa pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor (pkb) merupakan salah satu penyumbang terbesar terhadap pendapatan asli daerah (pad) sehingga kualitas dan kecepatan layanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepatuhan wajib pajak. bapenda sulsel juga telah mendorong penggunaan layanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pajak melalui aplikasi yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran dan pengecekan pajak tanpa harus mendatangi kantor samsat secara langsung. informasi dari situs resmi bapenda sulawesi selatan menyebutkan bahwa pemerintah daerah terus memperbaiki layanan digital tersebut, termasuk melalui pembaruan aplikasi dan perluasan layanan non-tunai, sebagai upaya merespons tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pajak yang cepat, akurat, dan mudah diakses. dengan demikian, kebutuhan akan inovasi pelayanan pajak secara digital memiliki dasar empiris yang kuat, baik dari sisi meningkatnya volume kendaraan maupun peran strategis pkb dalam struktur pendapatan daerah.

adanya inovasi bapenda sul-sel mobile ini sebagai bentuk penerapan e-government di provinsi sulawesi selatan. dengan inovasi ini dimungkinkan masyarakat dapat melakukan pengecekan pajak kendaraan dan pembayaran pajak kendaraan tidak perlu lagi datang ke kantor samsat untuk pengecekan dan pembayaran pajak tetapi bisa dilakukann di manapun dan kapanpun (*online*). selain itu inovasi ini juga dilengkapi dengan fitur layanan pengaduan yang memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi dengan pengelola layanan bapenda sul-sel mobile. pelayanan inovasi bapenda sul-sel mobile mengharuskan masyarakat sebagai pengguna untuk melengkapi data diri, nopol kendaraan, nomor rangka, an subyek pengaduan.



adanya inovasi digital, mekanisme pengecekan dan uk kendaraan bermotor dilakukan sepenuhnya secara samsat. proses ini menuntut masyarakat untuk hadir , melakukan verifikasi berkas, dan mengikuti alur sering kali menyebabkan waktu tunggu memanjang,

terutama pada jam layanan tertentu. fenomena antrean panjang dan tingginya interaksi tatap muka juga membuka peluang munculnya praktik percaloan, yang menunjukkan bahwa sistem manual memiliki beberapa keterbatasan dalam hal efektivitas dan efisiensi layanan.

temuan awal peneliti melalui observasi langsung, wawancara singkat dengan wajib pajak, serta penelusuran ulasan publik pada google play store menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi bapenda sulsel mobile masih belum optimal. beberapa pengguna menyampaikan bahwa proses pendaftaran dan verifikasi data membutuhkan pemahaman yang lebih detail, sementara kendala teknis seperti kesulitan login, ketidakcocokan data kendaraan, dan hambatan pada pengisian informasi turut mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi. temuan tersebut juga diperkuat oleh terbatasnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi, sehingga sebagian masyarakat masih memerlukan penyesuaian, khususnya mereka yang belum terbiasa dengan layanan digital. kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun inovasi digital ini telah menawarkan kemudahan akses layanan pajak, implementasinya masih membutuhkan penyempurnaan pada aspek teknis dan literasi digital pengguna.

kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan inovasi yang pada dasarnya ingin mempermudah, mempercepat, dan memperjelas akses layanan pajak kendaraan dengan realitas pemanfaatan aplikasi di masyarakat. oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat sejauh mana inovasi bapenda sulsel mobile berhasil diimplementasikan dalam kerangka e-government

ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan antara lain dilakukan oleh antara lain menurut rogers, e. m. (2003). teori yang digunakan adalah teori difusi inovasi. dimana dalam penelitian ini mengkaji proses penyebaran inovasi dalam masyarakat. adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi inovasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti karakteristik inovasi, saluran komunikasi, dan sistem sosial. inovasi yang memiliki keuntungan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas yang rendah lebih cepat diadopsi. selain itu menurut tidd, j. dan bessant, j. (2003). teori yang digunakan adalah teori manajemen inovasi. dimana dalam penelitian ini mengkaji strategi manajemen inovasi dalam organisasi. adapun hasil



untuk mengidentifikasi bahwa keberhasilan inovasi sangat budaya inovasi, kepemimpinan yang mendukung, dan anisasi untuk beradaptasi dengan perubahan pasar. emukakan oleh chen, c. j. dan huang, j. w. (2007). teori dalam teori sumber daya dan kapabilitas (resource-based lam penelitian ini mengkaji pengaruh sumber daya dan

kapabilitas terhadap keberhasilan inovasi. adapun hasil dari penelitian ini menemukan bahwa perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kapabilitas manajerial yang baik cenderung lebih berhasil dalam menciptakan inovasi yang efektif. selain itu, menurut haerus r. (2024). teori yang digunakan adalah teori inovasi dan manajemen pengetahuan. penelitian ini fokus mengkaji penerapan sistem penyelenggaraan pemerintah atau tingkat kematangan *electronic government*. adapun hasil dari penelitian ini adalah capaian maturity level e-office universitas hasanuddin dalam e-government telah mencapai tingkat integrasi, akan tetapi tingkat kematangan *electronic government* masih memerlukan perkembangan di beberapa aspek.

penelitian mengenai inovasi bapenda sulsel mobile berbasis e-government memiliki keterkaitan dengan beberapa penelitian terdahulu yang sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik. namun demikian, penelitian ini berbeda dalam aspek pendekatan teori yang digunakan. teori yang digunakan peneliti adalah teori oleh alhomod s. & shafi m (2012) yang menjelaskan adanya empat tahap pengukuran keberhasilan inovasi berbasis e-government, diantaranya yakni: *presence on the web, interaction between citizen and governments, complete transaction over web, dan integration of services*. selain itu terdapat pula perbedaan pada lokus penelitian dimana dalam penelitian ini berada pada kantor badan pebdapatan daerah provinsi sulawesi selatan. berdasarkan pemikiran diatas maka penulis menganggap perlu untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“inovasi bapenda sulsel mobile berbasis e-government pada badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan”**.

i.2 tinjauan teori

pada dasarnya ada beberapa teori yang dapat menjelaskan tentang inovasi bapenda sulsel mobile pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan. dari beberapa teori tersebut dapat di pilih satu yang relevan untuk dapat menjelaskan dan menjabarkan fenomena yang terjadi. selanjutnya pandangan oleh steelman (2010) yang mengemukakan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh dalam pengimplementasian inovasi. menurut steelman (2010) keberhasilan implementasi inovasi dalam suatu kebijakan program dapat diukur melalui tiga faktor diantaranya faktor



meliputi motivasi, norma-norma, dan harmoni, serta dua faktor struktur yang meliputi aturan dan komunikasi, dan terakhir faktor meliputi guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. ini terperinci dari indikator indikator tersebut dijelaskan

1. faktor individu

faktor individu meliputi: motivasi, norma-norma, dan harmoni, serta kesesuaian individu yang termotivasi dan bekerja dalam norma-norma sosial di tempat kerja dan lembaga yang dominan atau budaya organisasi yang mendukung inovasi atau praktek inovatif.

2. faktor struktur

faktor struktur terdiri atas aturan dan komunikasi, insentif, keterbukaan, dan keseimbangan struktur yang memfasilitasi aturan yang jelas dan komunikasi, insentif yang mendorong kepatuhan terhadap praktek inovatif, lingkungan politik yang terbuka untuk inovasi, dan kesadaran perlawanan dan langkah-langkah untuk mengatasi, mengurangi, atau menetralsir perlawanan.

3. faktor budaya

faktor budaya terdiri atas guncangan, pengelompokan, dan pengakuan. strategi untuk membingkai masalah untuk mendukung praktek inovatif, memanfaatkan guncangan atau fokus peristiwa jika terjadi, dan penggunaan inovasi untuk meningkatkan legitimasi.

menurut real dan poole (2005:73) terdapat lima indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi inovasi dengan indikator diantaranya yaitu *use* (penggunaan), *performance* (kinerja), *user attitudes and beliefs* (sikap dan keyakinan pengguna), *integration into the organization* (integrasi ke dalam organisasi), dan *effectiveness of implementation effort* (efektivitas upaya implementasi). adapun penjelasan dari indikator-indikator tersebut yakni sebagai berikut:

1. *use* (penggunaan) gunakan pengukuran untuk mencoba menangkap sejauh mana inovasi benar-benar digunakan dalam praktik.
2. *performance* (kinerja) inovasi sering diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi dan, karenanya, kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk sukses.
3. *user attitudes and beliefs* (sikap dan keyakinan pengguna) suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil dilaksanakan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang disukai tentangnya. karena dampak inovasi bergantung pada kemauan untuk menggunakannya, sikap dan keyakinan yang disukai meningkatkan kemungkinan manfaat akan terwujud.



into the organization (integrasi ke dalam organisasi)
inovasi juga bisa dikatakan berhasil jika menjadi rutinitas
ap ke dalam organisasi dengan cara tertentu.

implementasi) sejauh mana upaya implementasi itu efektif adalah ukuran keberhasilan lainnya. daripada memanfaatkan keberhasilan inovasi, ukuran keberhasilan implementasi mengasumsikan bahwa inovasi yang efektif adalah bagian dari implementasi yang efektif dan harus tercermin di dalamnya.

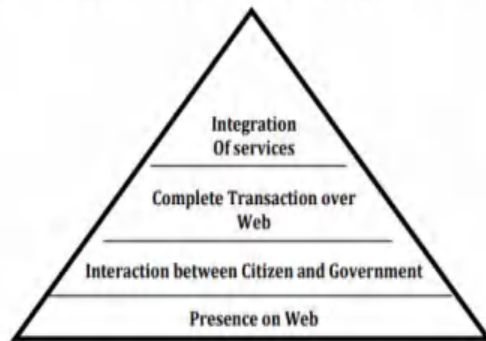
menurut alhomod s. & shafi m. (2012) yang menjabarkan ada 4 tahapan terstruktur dan saling berhubungan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu inovasi lebih khususnya pada inovasi yang berbasis e-government, pertama yaitu dengan *presence on the web* (keberadaan web), kemudian adanya *interaction between citizen and governments* (interaksi antara masyarakat dan pemerintah), selanjutnya terdapat *complete transaction over web* (penyelesaian transaksi melalui web), dan yang terakhir *integration of services* (integrasi layanan). adapun penjelasan sebagai berikut:

1. *presence on the web* (kehadiran di web). tahap pertama dalam e-government mana pun ditandai dengan keberadaan web yang berfungsi sebagai tempat umum untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. tahap ini merupakan bagian paling dasar dari sistem tata kelola elektronik dan memiliki kemampuan terbatas. contoh tahap ini adalah situs web pemerintah yang hanya menyediakan informasi tetapi tidak memiliki kemampuan interaksi.
2. *interaction between citizen and governments* (interaksi antara masyarakat dan pemerintah). tahap kedua ini ditandai dengan hadirnya interaksi dimana terjadi semacam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat pada web. tujuan dari tahap ini adalah untuk mengotomatisasi fungsi-fungsi pemerintahan, yang mungkin mencakup tugas sederhana seperti pengunduhan formulir email dari instansi terkait.
3. *complete transaction over web* (transaksi selesai melalui web). tahap ini melibatkan transaksi yang dilakukan antara masyarakat dengan pemerintah yang diselesaikan melalui internet. tahapan ini cukup kompleks dan memungkinkan warga menyelesaikan seluruh tugas kapan saja baik siang maupun malam. contohnya seperti pembayaran tagihan dan pajak.



4. *integration of services* (integrasi layanan). tingkat tertinggi dari penerapan e-government adalah dimana teknologi dapat secara maksimal. tahapan ini menentukan bagaimana sistem pemerintahan diperkenalkan, diorganisir dan diimplementasikan. pada tahap ini, berbagai departemen pemerintah berbagi informasi dan juga menawarkan layanan kepada masyarakat secara online.

Gambar I. 2 Tahapan Pengukuran Keberhasilan Inovasi Berbasis E-government Menurut Alhomod S. & Shafi M. (2012)

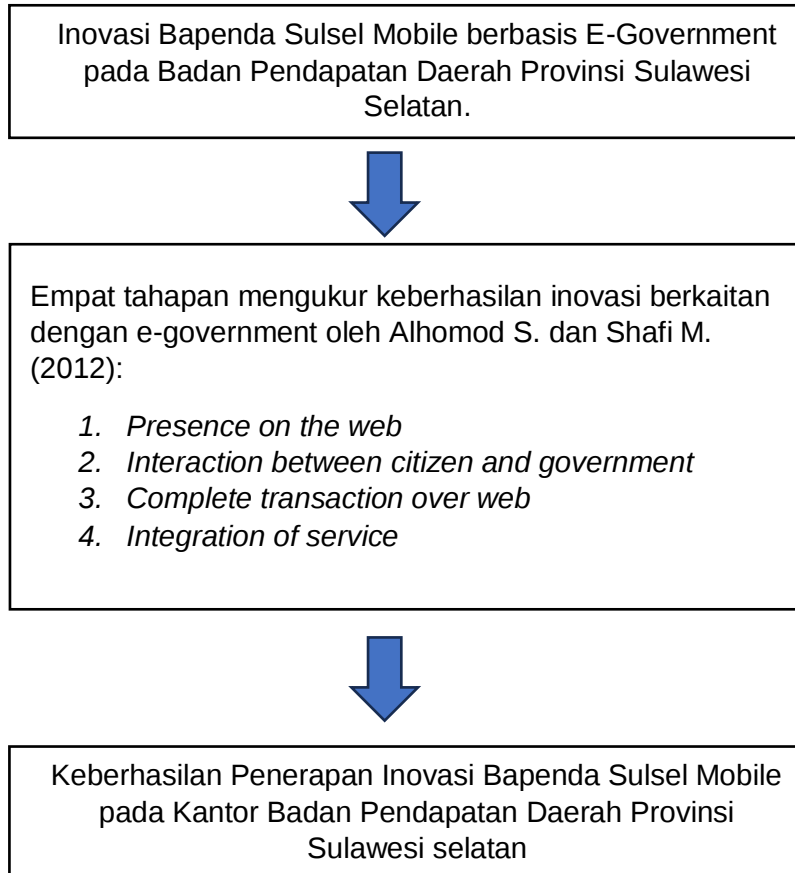


Sumber: Alhomod S. & Shafi M (2012)

penggunaan teori ini relevan terhadap permasalahan atau fenomena yang diangkat peneliti. selain itu teori ini dapat mengukur tingkat keberhasilan inovasi dari perspektif masyarakat sebagai pengguna/user dan lembaga/institusi sebagai pembuatan inovasi. berikut adalah gambaran kerangka pikir yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan tahapan e-government dalam inovasi bapenda sulsel mobile pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan berdasarkan peraturan pemerintah no. 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah.



gambar. i. 3 kerangka pikir



sumber: diadopsi dari alhomod s. & shafi m (2012).

i.3 tujuan penelitian

setiap penelitian yang dilakukan tidak lepas dari adanya suatu tujuan yang ingin di capai oleh peneliti, agar kegiatan penelitian tersebut jelas dan terarah. olehnya itu dalam penelitian ini memiliki tujuan tersendiri yaitu untuk bagaimana tingkat keberhasilan inovasi terhadap e-m inovasi bapenda sulsel mobile pada kantor badan th provinsi sulawesi selatan.



i.4 manfaat penelitian

adapun beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain:

i.4.1 manfaat teoritis (akademis)

penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, wawasan dan kontribusi, baik teori maupun pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya terkhusus pada ilmu administrasi publik dalam kajian e-governmnet.

i.4.2 manfaat praktis

- a. diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan solusi dari permasalahan yang ada pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan dalam hal ini terkait aplikasi bapenda sulsel mobile.
- b. melalui penelitian ini dapat memberikan tambahan pengalaman, pengetahuan/wawasan bagi peneliti dikarenakan peneliti dapat melihat langsung, membaca dan menelaah lebih rinci serta dapat menuangkan ilmu peneliti yang didapatkan dalam perkuliahan.
- c. sebagai realisasi tri darma perguruan tinggi dalam bidang penelitian dan pengembangan masyarakat yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah dan sebagaikoleksi bahan pustaka bagi mahasiswa universitas hasanuddin pada umumnya dan mahasiswa ilmu administrasi publik pada khususnya serta masyarakat.



bab ii

metode penelitian

ii.1 pendekatan penelitian

dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. menurut kirk dan miller (1986) dalam moleong (2002), “penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya”. selain itu menurut sugiono (2021), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. hal ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif sehingga peneliti lebih mengetahui dan memahami bagaimana tingkat keberhasilan inovasi terhadap e-governmnet dalam inovasi bapenda sulsel mobile pada kantor badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan. pada penelitian, teori di batasi pengertian: suatu permasalahan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris (moleong, 2002).

ii.2 desain penelitian

desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah case study (studi kasus). studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena tertentu, dengan menganalisis data yang diperoleh dari satu atau beberapa kasus yang dipilih. studi kasus merupakan metode penelitian yang dilakukan secara mendalam terhadap satu kasus tertentu. kasus yang diteliti bisa berupa individu kelompok, organisasi ataupun lembaga institusi. kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan (yin, 2009).

desain penelitian studi kasus dipilih oleh peneliti untuk dapat mengungkap hal-hal spesifik dan rinci yang tidak bisa dijelaskan dengan di kasus juga memberikan penekanan pada analisis suatu memberikan pemahaman yang mendalam, memahami hasilkan hipotesis, menggali data dari berbagai perspektif n pendekatan penelitian.



ii.3 prosedur penelitian

ii.3.1 penentuan informan

dalam penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik *sampling purposive*. *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. misalnya akan melakukan tentang kualitas makanan, makasampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan (sugiono, 2021). informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memeberikan informasi-informasi secara detail, yang relavan dengan tujuan pada penelitian yang dilakukan dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti. informasi yang diperoleh didasarkan pada kualitas, kapabilitas, dan kekayaan informasi yang dimilikinya. informan penelitian ini terdiri atas:

1. kepala badan pendapatan daerah provinsi sulawesi selatan.
2. kepala bidang data dan informasi
3. kepala sub bagian data
4. staf unit pelaksana teknis (upt) data dan informasi.
5. pengguna (*user*) inovasi bapenda sulsel mobil sebanyak 3 orang.

ii.3.2 teknik pengumpulan data

keberhasilan suatu penelitian tergantung pada bagaimana seorang peneliti mengumpulkan data -data yang akurat untuk nenunjang penelitiannya, seperti dari mana sumbernya, alata tau media apa yang digunakan dan siapa informannya. adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

ii.3.2.1 observasi

observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan (anggara, 2015). beberapa bentuk observasi yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi partisipasi, observasi tidak berstruktur, dan observasi kelompok. observasi partisipasi seorang pengamat harus selalu ingat apa yang akan direkam atau pencatatan.



lakukan dengan hati-hati dan harus terus menerus demikian rupa sehingga merupakan prestasi tersendiri hubungan antara pengamat dan objek agar pengamatan observasi tidak berstruktur merupakan pengamatan yang sedoman, pengamat harus mampu mengembangkan daya dalam mengamati objek penelitian. observasi kelompok

dilakukan secara berkelompok terhadap suatu objek atau beberapa objek sekaligus (bungin, 2011). hal penting dalam teknik observasi yang harus diperhatikan, antara lain pemilihan, pengubahan, pencatatan, pengodean, rangkaian perilaku dan suasana, in situ, pengamatan kejadian dan tujuan empiris. observasi dapat dilakukan dengan cara,

- a. observasi langsung (*direct observation*), yakni observasi yang dilakukan tanpa perantara terhadap objek yang diteliti
- b. observasi tidak langsung (*indirect observation*), observasi yang dilakukan terhadap suatu objek melalui perantara suatu alat atau cara, baik dalam situasi sebenarnya maupun buatan
- c. partisipasi, pengamatan yang dilakukan dengan cara melibatkan diri dalam suatu objek yang diteliti.

ii.3.2.2 wawancara

metode wawancara adalah suatu cara dalam mengumpulkan data melalui proses tanya jawab secara langsung kepada informan atau responden. wawancara mendalam dilakukan secara berulang-ulang dan membutuhkan waktu lama bersama informan saat proses di lokasi penelitian. kemudian wawancara bertahap adalah bentuk wawancara yang lebih formal dibanding wawancara mendalam. ciri wawancara bertahap ini adalah wawancara dilakukan secara bertahap yang mana pewawancara tidak harus terlibat dalam kehidupan sosial informan (bungin, 2011). wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi lebih mendalam untuk melengkapi data-data agar lebih jelas.

ii.3.2.3 telaah dokumentasi

telaah dokumen atau analisis dokumentasi adalah proses mengevaluasi atau meninjau dokumen secara metodis. menurut pohan dalam prastowo (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.

dokumen yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu arsip dan dokumentasi resmi. dokumentasi didapatkan primer dan sekunder. sumber 11 sekunder peneliti dari beberapa penelitian terdahulu, berita di internet, dan



ii.3.3 teknik analisis data

analisis adalah mengelompokkan, membuat urutan, memanipulasi serta meningkatkan temuan data sehingga mudah untuk dibaca. bagi peneliti analisis data merupakan kegiatan menjawab suatu permasalahan (anggara, 2015).

menurut bungti (2003), dalam bukunya yang berjudul analisis data penelitian kualitatif, pemahaman filosofis dan metodologis kearah penguasaan modal aplikasi, yang mana dalam suatu penelitian sangat diperlukan suatu analisis data yang berguna untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. penelitian dengan menggunakan metode kualitatif bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks. analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikanke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar (moleong, 2004).

teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat suatu fenomena. metode ini dimulai dengan mengumpulkan data, menganalisis data dan menginterpretasikannya. proses untuk menganalisis berbagai fenomena dilapangan dilakukan dengan beberapa tahap, seperti menurut milez, m. b dan hubberman, a. m, (1992) antara lain:

ii.3.3.1 reduksi data

reduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih, memilih hal-hal pokok , memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

ii.3.3.2 penyajian data



setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, kategori, *flowchart* dan sejenisnya. berkenaan dengan hal gunakan dalam penyajian data untuk penelitian kualitatif <s yang bersifat naratif.

ii.3.3.3 conclusion drawing / verification

selanjutnya analisis data kualitatif menurut miles dan hubberman 17nstru penarikan kesimpulan dan verifikasi. penarikan kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa deskriptif atau 17nstrume suatu objek yang sebelumnya masih abu-abu atau belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

ii.4 validitas dan reliabilitas data

validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. validitas data pada penelitian kualitatif merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. creswell mengemukakan bahwa validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum (creswell, 2013).

reliabilitas merupakan kehandalan atau ketepatan sebuah alat ukur dalam mengukur sebuah objek. data pada penelitan kualitatif dianggap reliabel apabila sesuai dengan realitas yang terjadi. penelitian kualitatif bersifat subjektif, karena peneliti bertindak sebagai 17nstrument penelitian. tingkat reliabilitas pada pendekatan kualitatif bersifat individua tau tidak sama antara peneliti satu dengan lainnya (laksono, 2013).





Optimized using
trial version
www.balesio.com