

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-government merupakan inovasi dalam tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk mentransformasi sistem kerja manual menjadi elektronik. Konsep ini memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi sekat-sekat birokrasi, dan menyederhanakan akses terhadap informasi dan pelayanan publik.

Mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam tata kelola pemerintahan, e-government berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Dalam lingkup administrasi publik, penerapan e-government mencakup pengolahan data, pengelolaan informasi, serta penyederhanaan proses kerja secara elektronik. Hal ini memungkinkan pemerintah menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mengurangi hambatan birokrasi. Kemajuan teknologi ini membawa berbagai dampak perubahan, segala sektor dalam kehidupan mulai tersentuh transformasi digital, baik di sektor privat maupun sektor publik (Adinegoro, 2023).

Dalam perspektif yang lebih luas, pengembangan e-government diharapkan mampu mewujudkan layanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan zaman. Hal ini sejalan dengan visi Indonesia untuk membangun tata kelola pemerintahan yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik terus bertransformasi guna menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Pelayanan publik terus bertransformasi sesuai dengan kebutuhan zaman yang semakin modern (Diva Cantika & Harapan Tua RFS, 2021).

Negara-negara berkembang seperti Indonesia telah menerapkan e-government atau e-governance melalui program-program berdasarkan kondisi geografis sosial dan politik yang ada. Sedangkan e-governance diartikan sebagai bentuk pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik dengan mengubah sistem alur kerja pemerintahan yang semula manual menjadi elektronik (Riksfardini et al., 2023).

Penerapan e-government telah diatur dalam berbagai kebijakan nasional, termasuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 tentang Pemerintahan Daerah. Regulasi ini mengamanatkan bahwa pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. E-government tidak hanya

menjadi solusi dalam menghadapi tuntutan modernisasi, tetapi juga menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi sistem pemerintahan.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, menjelaskan mengenai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pada dasarnya penerapan konsep e-government merupakan sebuah tantangan transformasi. Penggunaan teknologi informasi di dalam kerangka ini adalah sebagai driver of change atau hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar terkait dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern dan bukan hanya sebagai penunjang manajemen pemerintahan saja.

Transformasi digital dalam pemerintahan merupakan sebuah proses yang kompleks dan berkelanjutan. Keberhasilannya membutuhkan komitmen yang kuat dari seluruh pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun sektor swasta. Dengan perencanaan dan implementasi yang tepat, transformasi digital dapat membawa manfaat yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi pemerintahan, dan daya saing bangsa. Bentuk-bentuk transformasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi diantaranya: Pelayanan Online, Penggunaan Big Data dan Analitik serta Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI).

Melalui proses transformasi menuju era e-government tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengurangi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta sekaligus membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan pelayanan publik. Pengembangan e-government merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan

mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Majid, 2021).

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Adanya tuntutan mengenai peningkatan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat ini kemudian menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga berdasarkan hal tersebut pemerintah menerapkan penerapan e-government atau pemerintahan yang berbasis elektronik yang ditetapkan dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 Tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan bahwa "Pemerintahan Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik". Sebelumnya, Penerapan e-Government sudah diatur dalam instruksi presiden No 6 Tahun 2001 Tentang Telematika Untuk Mendukung Good Governance. E-government dirasa bisa menjadi salah satu jalan keluar dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Muzni Hanipah & Aryani, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas tata Kelola melalui penerapan e-government, Tidak hanya memberi kemudahan dalam pelayanan publik, pelaksanaan konsep e-government dilakukan dalam rangka optimalisasi pelayanan publik. E-Government merupakan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat, dunia usaha dan pihak-pihak yang berkaitan, E-Government mencakup berbagai inisiatif seperti penyediaan layanan online, website pemerintah, aplikasi mobile dan interaksi digital lainnya.

Transformasi digital merupakan proses perubahan yang mendasar dalam cara organisasi, pemerintah, atau masyarakat menjalankan aktivitasnya dengan memanfaatkan teknologi digital. Transformasi ini mencakup integrasi teknologi untuk menggantikan proses manual dengan sistem otomatis, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Melalui transformasi digital, berbagai layanan dapat disediakan secara online, memungkinkan interaksi yang lebih cepat, mudah, dan akurat antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Selain itu, transformasi ini membuka peluang untuk inovasi, meningkatkan daya saing, serta menciptakan lingkungan yang lebih ramah terhadap keberlanjutan melalui pengurangan penggunaan sumber daya fisik. Transformasi digital menjadi

langkah strategis dalam menjawab kebutuhan modernisasi di berbagai sektor, termasuk pembayaran pajak.

Sistem Online merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah daerah dalam proses pemungutan pajak dengan menerapkan perangkat atau aplikasi berbasis online di lokasi pemungutan pajak. MPOS adalah sistem pemungutan pajak yang adil karena pajak yang dibayar sesuai dengan transaksi yang terjadi. Alat ini menghitung pajak berdasarkan transaksi, sehingga transparan bagi wajib pajak dan pemerintah. Alat MPOS terhubung secara online dan dapat dipantau langsung oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pemungutan pajak.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Dimana SPBE mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk penerapan Mobile Payment Online System (MPOS) dalam pemungutan pajak daerah.

Pajak Daerah merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan besaran yang ditetapkan sesuai kebijakan masing-masing daerah. Kabupaten Sidenreng Rappang termasuk salah satu daerah yang mengandalkan Pajak Daerah sebagai sumber pendapatan utama.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 2 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, disebutkan bahwa jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri atas 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. Dengan berbagai potensi yang tersedia, Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dituntut untuk mengelola pajak tersebut secara optimal dan efisien. Pendapatan Asli Daerah (PAD) sejak keluarnya Peraturan Bupati Sidenreng Rappang tentang Sistem Online Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Gambar 1.1 : Pendapatan Asli Daerah (PAD) 2020-2024



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024.

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 mengenai perkembangan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2020–2024, terlihat bahwa pola pertumbuhan PAD mengalami dua fase yang berbeda. Pada fase pertama, yakni tahun 2020–2021, penerimaan pajak meningkat signifikan dari Rp 38,464,297,080 menjadi Rp 46,044,498,994. Lonjakan ini sejalan dengan implementasi Mobile Payment Online System (MPOS) yang pada masa awal penerapannya berjalan relatif optimal. MPOS berperan penting dalam mempercepat pencatatan transaksi, meminimalkan potensi manipulasi, serta meningkatkan disiplin wajib pajak, khususnya pada sektor restoran, hotel, dan hiburan. Dampak positif ini menegaskan pentingnya digitalisasi pelayanan publik dalam memperkuat akuntabilitas dan transparansi sebagaimana ditegaskan dalam teori e-government success factors (Indrajit, 2006; UN-ASP, 2002).

Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 20 Tahun 2019 tentang Sistem Online Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam pasal 6 “Dalam rangka pelaporan Data Transaksi Usaha Wajib Pajak, BPKD berwenang memasang alat dan menghubungkan sistem Data Transaksi Usaha yang dimiliki oleh Wajib Pajak dengan Sistem Online yang dimiliki oleh BPKD”. Alat sebagaimana dimaksud pada pasal 6 adalah merekam hasil penerimaan jumlah pembayaran (omzet) usaha Wajib Pajak secara harian dan besarnya Pajak terutang. Besarnya pembayaran pajak terutang berdasarkan perhitungan alat, kemudian Pembayaran Pajak melalui Perintah Transfer

Debit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal 11 dilakukan paling lambat setiap tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya menggunakan formulir e-SSPD. Penyampaian e-SSPD sebagaimana dimaksud pada ayat (6) Pasal 11 dilakukan oleh Bank melalui Sistem Online.

Dalam pelaksanaan sistem online, Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang bekerjasama dengan Bank SULSELBAR (Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat) cabang Sidenreng Rappang untuk prosedural dalam pemungutan dan pembayaran pajak daerah dan juga retribusi daerah secara online Sistem. Bupati menunjuk Bank SULSELBAR sebagai pelaksana operasional sistem online melalui kerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Sidenreng Rappang yang ditulis dalam Surat Kesepakatan Bersama antara Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah secara Online Sistem pada Nomor : 903/1901/BPKD, dan Nomor : 290/MoU- BSSB/IV/2019. Selaku pelaksana operasional, BANK SULSELBAR menyerahkan alat MPOS (Mobile Payment Online System) ke Badan Pendapatan Daerah. MPOS merupakan layanan pembayaran ritel yang terintegrasi melalui jaringan elektronik (Ruslan T, Muhammad Nur, 2022) .

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 20 Tahun 2019 tentang Sistem Online Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Bab VI terkait dengan Sistem Online Pajak Daerah dan Retribusi daerah, yang mana menyebutkan Transaksi Usaha merupakan data transaksi pembayaran yang dilakukan oleh subjek pajak atau masyarakat kepada Wajib Pajak atas pelayanan di hotel, di restoran, dan di tempat hiburan. Adapun Tempat Usaha yang telah menggunakan MPOS sebanyak 18 diantaranya yaitu 3 Hotel, 11 Restoran dan 4 Tempat Hiburan, dapat dilihat dari table berikut :

Tabel 1,1 : Jenis Pajak

No	Jenis Pajak	Tempat Usaha
1	Pajak Hotel	Hotel Tri Multi
		Hotel Grand Zidny
		Hotel AR2
2	Pajak Restoran	Palekko Utama Café & Resto
		LND Nusantara Cafe
		CM Café & Resto (Cahaya Mario)
		Ratu Seafood Café & Resto
		Senja Café & Resto
		Nagoya Café & Resto
		Tepi Sawah
		Sweet Memmory
		La Pizza
		Hadide Café & Resto
		La Bugis Café & Resto
3	Pajak Hiburan	Victoria Bar & Room Karaoke
		Happy Cafe Karaoke
		77 Music Karoke
		Nagoya Karoke

Sumber : Data Primer

Sistem Mobile Payment Online System terhubung dengan jaringan milik pemerintah daerah, sehingga jumlah pajak yang harus dibayarkan dapat terekam dan dihitung secara otomatis oleh perangkat tersebut. Beberapa kabupaten dan kota di Provinsi Sulawesi Selatan telah mengimplementasikan Mobile Payment Online System (MPOS) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah, diantaranya Kota Makassar, kota Palopo, Kota Pare-Pare, Kabupaten Toraja Utara, Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Barru.

Transformasi E-Government dengan menggunakan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam perhitungan pajak dan pembayaran wajib pajak. Penggunaan MPOS sebagai alat yang dianggap dapat memudahkan sistem online khususnya pembayaran pajak tidak hanya di gunakan di Kabupaten Sidenreng Rappang. MPOS memungkinkan pemungutan pajak berbasis transaksi real-time, meningkatkan transparansi, dan meminimalisir potensi kebocoran pajak. Namun, meskipun sistem ini telah diterapkan, penggunaannya belum merata di kalangan Wajib Pajak.

Salah satu daerah yang juga telah Implementasi MPOS yaitu kota makassar dan di jadikan Bapenda sebagai bagian dari inovasi digitalisasi pelayanan pajak. Penggunaan MPOS memungkinkan wajib pajak, khususnya pelaku usaha seperti restoran dan hotel, untuk melaporkan dan membayarkan pajak mereka secara real-time melalui perangkat mobile. Hal ini tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka, tetapi juga membantu pemerintah daerah dalam memantau dan mengelola penerimaan pajak dengan lebih efektif. Sedangkan di Kota Pare-Pare Sejak 2019 telah memasang perangkat MPOS dan Transaction Monitoring Device (TMD) di restoran-restoran untuk memantau transaksi dan meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil Penelitian terdahulu dengan Judul “Analisis sistem pembayaran mobile online aplikasi pemerintah daerah kota Palopo”, Ryan Alghazali Pakkaja, Ahmad Luthfi, Kholid Haryono (2024). Penelitian ini menganalisis penerapan Mobile Payment Online System (MPOS) oleh Pemerintah Kota Palopo berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Studi ini menyoroti bahwa MPOS bertujuan meningkatkan transparansi dan efisiensi transaksi, serta mempermudah pelaporan pajak daerah. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kuasi-eksperimen dan analisis data berbasis skala Likert. Hasil survei terhadap 40 responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa MPOS mudah digunakan, responsif, dan tidak memerlukan keterampilan khusus. Namun, masih ditemukan kendala seperti ketidaksesuaian prosedur oleh beberapa pengguna serta potensi penyalahgunaan sistem. Analisis lebih lanjut dengan SPSS menunjukkan bahwa sistem ini memiliki validitas dan reliabilitas tinggi, tetapi masih memerlukan pengembangan lebih lanjut dalam hal sosialisasi, peningkatan fitur, dan pemeliharaan sistem agar lebih efektif. Studi ini merekomendasikan peningkatan edukasi bagi pengguna serta pengembangan fitur yang lebih informatif untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas MPOS (Ryan Alghazali Pakkaja, Ahmad Luthfi, 2024).

“Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Mobile Payment Online System (MPOS) dalam Administrasi Pajak Hotel di Kabupaten Toraja Utara”, Rani Maria Manggau (2020). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi awal dalam implementasi MPOS dilakukan dengan sosialisasi kepada semua pihak. Penerapan MPOS diatur dalam Peraturan Bupati No. 29 Tahun 2019 tentang Pembayaran dan Pemungutan Pajak Daerah Secara Sistem Online. Sejauh ini penerapan MPOS belum memberikan dampak yang signifikan terhadap SDM yang ada. Penerapan MPOS sendiri merupakan kerjasama antara Bapenda, Bank Sulselbar dan Tim Korsupgah KPK sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan adanya koordinasi antar

pihak. Selain itu ditemui juga bahwa faktor pendorong penggunaan MPOS adalah kebermanfaatn MPOS dan pengawasan terus menerus, sedangkan faktor penghambat meliputi pemasangan bertahap, pola pikir Wajib Pajak, bantuan teknis, sanksi yang lemah, dan kondisi pandemi Covid-19 (Rani Maria Manggau, 2020).

Penelitian Terdahulu dengan judul “Pengaruh Penggunaan Online Sistem, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Kota Makassar”, La Ode Muhammad Arfan Samrin, Abdul Rahman Mus, Darwis Lannai (2023). Hasil Penelitian menunjukkan Penggunaan online sistem seperti aplikasi Pakinta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran. Sistem ini meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kejujuran dalam pelaporan omzet pajak. Masyarakat juga merasakan kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi serta meningkatkan kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak (Samrin et al., 2023).

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu dari beberapa Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan yang mencoba untuk menerapkan E-Government dalam berbagai sektor pemerintahan khususnya pada perhitungan dan pembayaran wajib pajak yaitu dengan penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS). Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan memberikan Gambaran yang jelas terkait dengan penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) dan kontribusinya pada Perhitungan dan Pembayaran wajib Pajak di Kabupaten Sidenreng Rappang, guna mendukung tujuan utama transformasi e-Government dan mengoptimalkan penerimaan PAD.

Tujuan MPOS untuk mengoptimalkan pendapatan daerah di sektor pajak, dan untuk mencegah adanya kebocoran pajak. MPOS dioperasikan melalui sebuah aplikasi yang di instal kedalam device tablet dengan nama AIRSale yang merupakan aplikasi kasir berbasis online untuk mempertemukan kemudahan antara pembeli, pemilik bisnis, dan pemerintah daerah pada transaksi retail. Penggunaan MPOS merupakan bagian dari transformasi digital dalam administrasi pemerintahan, tetapi masih menghadapi tantangan dalam sosialisasi, penerapan teknologi, kepatuhan Wajib Pajak, dan efektivitas dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Kurangnya sosialisasi dan pemahaman wajib pajak, tantangan teknis dan infrastruktur seperti akses internet yang kurang stabil, serta masih serig kali di temui beberapa wajib pajak yang enggan beralih ke sistem digital.

Secara empiris, penerapan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang menghadapi sejumlah persoalan teknis yang berdampak pada efektivitas dan keberlanjutan sistem. Meskipun pada fase

awal (2019–2021) implementasi MPOS berhasil meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara signifikan karena transaksi tercatat secara *real-time*, transparan, dan akuntabel, namun sejak tahun 2022 efektivitas sistem tersebut mengalami penurunan yang cukup tajam.

Masalah teknis yang muncul meliputi:

1. Kerusakan dan keterbatasan perangkat MPOS tanpa adanya penggantian atau perawatan berkala, menyebabkan sebagian besar alat tidak lagi berfungsi optimal.
2. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet, terutama di kecamatan dengan akses teknologi rendah, yang menghambat konektivitas sistem secara daring.
3. Ketiadaan pelatihan dan pendampingan berkelanjutan bagi pegawai Bapenda dan pelaku usaha, sehingga kemampuan teknis untuk mengoperasikan dan memelihara sistem menjadi terbatas.
4. Kelemahan koordinasi kelembagaan, di mana sinergi antara Bapenda, Bank Sulselbar, dan OPD terkait tidak berjalan secara konsisten dalam menangani kendala operasional.
5. Rendahnya literasi digital dan penerimaan publik, yang mengakibatkan sebagian wajib pajak enggan menggunakan sistem dan kembali pada metode manual.

Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa transformasi e-government melalui MPOS di Kabupaten Sidenreng Rappang masih berada pada tahap penguatan infrastruktur dan kesiapan kelembagaan. Belum adanya kesinambungan dukungan politik, kapasitas teknis yang terbatas, serta rendahnya adopsi masyarakat menyebabkan sistem belum mampu mencapai tingkat efisiensi dan keberlanjutan yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik melakukan riset dengan judul “Analisis E-Government di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang (Studi Kasus: Mobile Payment Online System)”.

1.2 Tinjauan Teori

E-Government di Indonesia sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan negara.

Layne & Lee (2001) dalam artikelnya "Developing Fully Functional E-Government: A Four-Stage Model" yang diterbitkan di *Government Information Quarterly*, mengembangkan model empat tahap e-government untuk menggambarkan bagaimana pemerintah mengadopsi teknologi digital secara bertahap.

1. Cataloging (Katalogisasi), Pemerintah mulai menyediakan informasi dasar secara online, seperti peraturan dan layanan publik.
2. Transsaction (Transaksi), Sistem memungkinkan interaksi digital, seperti pengisian formulir dan pembayaran pajak online.
3. Vertical Integration (Integrasi Vertikal), Sistem digital mulai terhubung antara pemerintah pusat, provinsi, dan daerah untuk meningkatkan koordinasi layanan.
4. Horizontal Integration (Integrasi Horizontal), Layanan pemerintahan di berbagai sektor diintegrasikan dalam satu sistem terpadu untuk efisiensi yang lebih baik.

Heeks (2001): Design-Reality Gap Model, Model ini menyatakan bahwa semakin besar kesenjangan (gap) antara desain sistem (yang direncanakan) dan realitas lapangan (kondisi aktual di instansi pemerintah), maka semakin besar pula risiko kegagalan proyek e-government. Model ini menganalisis tujuh dimensi utama yang sering menjadi sumber kesenjangan, yaitu:

1. Information, yaitu kecocokan antara kebutuhan data sistem dan data yang tersedia di lapangan,
2. Technology, yaitu kesiapan infrastruktur teknologi yang mendukung sistem,
3. Processes, yaitu kesesuaian alur kerja sistem baru dengan praktik birokrasi yang sudah berjalan,
4. Objectives and Values, yakni kecocokan antara tujuan sistem dan nilai-nilai organisasi,
5. Staffing and Skills, terkait kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem,
6. Management Systems and Structures, yaitu dukungan manajemen dan struktur organisasi,
7. Other Resources, seperti anggaran, waktu, dan sarana pendukung lainnya.

Teori Five Stages of E-Government dikembangkan oleh United Nations dan American Society for Public Administration (UN-ASPAA) (2002). Teori ini bertujuan untuk mengklasifikasikan tahapan perkembangan e-government yang diterapkan oleh pemerintah, mulai dari tahap paling dasar hingga paling maju. Lima tahap e-government menurut UN-ASPAA adalah sebagai berikut:

1. Emerging Presence, yaitu tahap awal di mana pemerintah mulai menyediakan informasi dasar secara online, seperti profil instansi, alamat kantor, atau daftar peraturan.
2. Enhanced Presence, yaitu penyajian informasi yang lebih terstruktur, termasuk database, arsip dokumen, dan publikasi yang bisa diakses oleh masyarakat.

3. Interactive Presence, yaitu fase interaktif di mana masyarakat mulai bisa mengisi formulir, memberikan umpan balik, atau mengirim pertanyaan melalui situs web pemerintah.
4. Transactional Presence, yaitu tahap di mana transaksi dapat dilakukan secara online, seperti pembayaran pajak, perpanjangan izin, atau pendaftaran layanan publik.
5. Networked or Connected Presence, merupakan tahap tertinggi e-government, di mana terdapat integrasi data dan layanan antar instansi pemerintah serta partisipasi aktif masyarakat melalui platform digital.

Model ini menekankan bahwa setiap tahapan bersifat bertingkat, dan implementasi layanan e-government yang efektif harus melalui proses bertahap, menyesuaikan dengan kesiapan infrastruktur, SDM, dan partisipasi masyarakat.

Hasil Kajian dan Riset mengenai elemen sukses pengemangan e-government yang di paparkan oleh Harvard JFK School of Government, dalam rangka penerapan kosep-konsef mengenai digitalisasi di sektor public. Penelitian ini menggunakan tolak ukur dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit,2006:15) untuk melihat adanya penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) yang dianggap sebagai salah satu transformasi e-government di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Elemen sukses pengembangan e-government dalam buku “konsep dan strategi electronic government” yang ditulis oleh Richardus Eko Indrajit, terdiri dari beberapa elemen yaitu:

1. Support

Support merujuk pada dukungan yang dibutuhkan agar implementasi e-government dapat berjalan dengan sukses. Tanpa adanya unsur political will ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan implementasi program e-government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Nugraha, 2018).

Dukungan ini datang dari berbagai pihak dan dalam berbagai bentuk, yang meliputi:

- a. Dukungan Pimpinan, Tanpa dukungan yang kuat dari pimpinan, inisiatif e-government cenderung gagal atau berjalan lambat.
- b. Dukungan Kebijakan dan Regulasi, Kerangka hukum dan kebijakan yang jelas dan komprehensif sangat penting untuk memberikan landasan hukum dan arah yang jelas bagi implementasi e-government.

- c. Dukungan Masyarakat (Partisipasi Masyarakat), Keberhasilan e-government juga bergantung pada partisipasi dan penerimaan masyarakat.

Dukungan (Support) merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi e-government. Dukungan yang kuat dari pimpinan, kerangka hukum dan kebijakan yang memadai, serta partisipasi aktif dari masyarakat akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan e-government yang efektif dan berkelanjutan. Tanpa dukungan yang memadai dari ketiga aspek ini, upaya pengembangan e-government berisiko menghadapi kendala dan bahkan kegagalan.

Sebagai salah satu bentuk transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, Mobile Payment Online System (MPOS) membutuhkan komitmen dan dukungan dari berbagai pihak untuk memastikan implementasinya berjalan efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam perhitungan dan pembayaran wajib pajak. Mengurangi tingkat ketidakpatuhan wajib pajak dengan menerapkan regulasi yang mengharuskan transaksi pajak dilakukan melalui sistem digital, seperti dalam Peraturan Bupati Sidereng Rappang Nomor 20 Tahun 2019 yang mengatur tentang pembayaran pajak dan retribusi daerah secara online.

Mobile Payment Online System (MPOS) Mengurangi potensi kecurangan atau manipulasi data pajak yang sering terjadi dalam sistem manual seperti Kebijakan digitalisasi pajak daerah dari Kementerian Dalam Negeri (Permendagri No. 133 Tahun 2018) yang mendorong transaksi non-tunai di pemerintah daerah. Pengawasan langsung dari Bapenda dan pihak eksternal (Bank Sulselbar, KPK, BPK) untuk memastikan data pajak real-time dan sesuai dengan transaksi aktual. serta Memastikan pembayaran pajak langsung masuk ke rekening pemerintah daerah dan tidak melalui perantara yang berpotensi menyalahgunakan dana pajak.

2. Capacity

Elemen capacity merupakan kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan Impian e-government. Elemen dari Capacity diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government. Memastikan bahwa sistem MPOS berjalan dengan stabil, aman, dan dapat diakses oleh wajib pajak serta pemerintah daerah (koneksi internet yang stabil, sistem server dan database terpusat, keamanan data dan enkripsi, integrasi dengan sistem keuangan daerah dan Bank) Dengan infrastruktur teknologi yang baik, MPOS dapat beroperasi dengan lancar,

mengurangi risiko kesalahan transaksi, dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan sistem ini.

- b. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Pemerintah Daerah yang berkompeten agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara dan pegawai di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) agar dapat mengelola sistem Mobile Payment Online System secara professional (pemahaman ASN terhadap teknologi Mobile Payment Online System, pelatihan dan workshop, kesadaran akan pentingnya digitalisasi pajak) Jika Sumber Daya Manusia memiliki kompetensi yang baik, maka implementasi MPOS akan lebih efektif dan minim hambatan teknis serta administrasi.
- c. Kapasitas SDM (SDM) di kalangan wajib pajak Memastikan bahwa pelaku usaha (restoran, hotel, tempat hiburan) dapat memahami dan menggunakan MPOS dengan benar (Sosialisasi tentang penggunaan MPOS, Bantuan teknis bagi wajib pajak, Insentif bagi Wajib pajak yang patuh) Dengan edukasi dan pendampingan yang cukup, wajib pajak akan lebih menerima dan memanfaatkan MPOS sebagai sistem pembayaran pajak yang transparan dan mudah.

Ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut bukan menjadi alasan pemerintah dalam menerapkan e-government. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha kerjasama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah dan lain sebagainya (Irmayani, 2021).

Dalam konteks MPOS di Kabupaten Sidenreng Rappang, elemen capacity memegang peranan penting. Mobile Payment Online System (MPOS) sebagai platform e-government untuk perhitungan dan pembayaran wajib pajak, membutuhkan dukungan finansial yang memadai untuk pembangunannya, infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional sistem secara daring, serta SDM yang kompeten untuk mengelola dan mengembangkan platform ini. Keberhasilan MPOS sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi ketiga elemen capacity tersebut. Misalnya, ketersediaan infrastruktur teknologi memungkinkan wajib pajak untuk mengakses layanan perpajakan secara online dengan lancar. Di sisi lain, SDM yang kompeten memastikan bahwa layanan perpajakan berjalan sesuai asas manfaat dan transparansi.

3. Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan

besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan (Anggana & Gani, 2015).

Dalam konteks penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang, elemen value memainkan peran yang sangat penting. Elemen ini menyoroti seberapa besar manfaat yang diberikan oleh MPOS, baik kepada pemerintah daerah dalam pengelolaan pajak maupun kepada wajib pajak dalam kemudahan transaksi dan transparansi. Jika masyarakat merasakan manfaat langsung dari teknologi ini, maka tingkat penerimaan dan keberhasilan implementasinya akan lebih tinggi. Di sisi lain, masyarakat sebagai wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, seperti akses layanan secara daring, pengurangan waktu dan biaya yang dikeluarkan, serta kejelasan informasi terkait pajak. Dengan manfaat ini, MPOS Memudahkan pengawasan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Bank Sulselbar, dan lembaga pengawas seperti KPK, dimana Transaksi pajak langsung tercatat secara real-time dan terintegrasi dengan sistem keuangan daerah serta Pajak dapat langsung dibayar secara digital, sehingga tidak perlu antre atau datang ke kantor pajak.

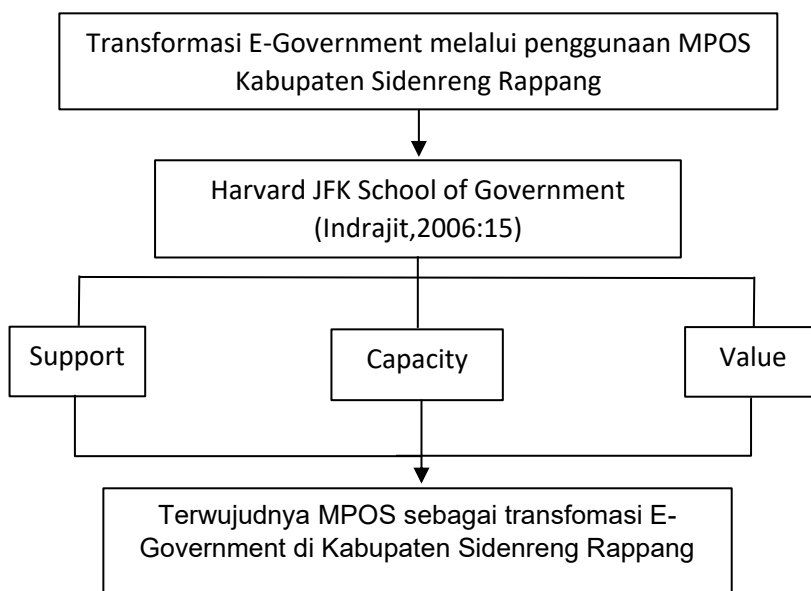
Kombinasi yang sinergis antara tiga elemen kunci (Support, Capacity, dan Value) dalam pengembangan e-government membentuk sebuah nexus atau pusat saraf jaringan. Nexus ini menjadi kunci utama yang menjamin keberhasilan implementasi e-government. Jika fokus pemerintah dalam menerapkan e-government berada di luar ketiga elemen ini, maka risiko kegagalan proyek sangat tinggi. Nexus yang dibentuk oleh Support, Capacity, dan Value merupakan fondasi yang krusial bagi keberhasilan implementasi e-government. Pemerintah perlu memperhatikan ketiga elemen ini secara holistik dan memastikan adanya sinergi di antara ketiganya. Fokus di luar area nexus akan meningkatkan risiko kegagalan proyek. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang nexus ini sangat penting bagi para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengembangan e-government. Dengan memperhatikan nexus ini, pemerintah dapat memastikan bahwa investasi dalam e-government memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah.

Mobile Payment Online System merupakan salah satu layanan pembayaran ritel yang terintegrasi melalui jaringan elektronik bekerja sama dengan Bank SULSELBAR (Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat) cabang Sidenreng Rappang untuk prosedural dalam pemungutan dan pembayaran pajak daerah dan juga retribusi daerah secara online Sistem. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dengan MPOS ini menawarkan efisien dan efektif transaksi pembayaran pajak, meminimalisir

kesalahan dan dapat meningkatkan pendapatan daerah melalui penerapan pemungutan pajak dengan sistem online, karena dengan sistem ini wajib pajak tidak dapat mengelabui petugas, dan wajib pajak menyetor sesuai dengan pendapatan yang dihitung dari alat MPOS.

E-government merupakan kunci dalam transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih modern dan efisien. penerapan e-government mendapatkan dukungan regulasi yang kuat, tetapi keberhasilannya tetap bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, serta adopsi teknologi oleh masyarakat.

Gambar 1.2 : Kerangka Pikir



1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi e-government yang terjadi melalui penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang. Secara lebih rinci, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengidentifikasi dan mengukur tingkat dukungan (support) dari berbagai pihak terkait penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang
- 2) Mengevaluasi kapasitas (capacity) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang pada penggunaan

Mobile Payment Online System (MPOS) sebagai alat perekam transaksi pembayaran dan perhitungan pajak

- 3) Menilai (value) atau manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dan pemerintah daerah dari penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang

1.3.1 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya dalam konteks e-government.
2. Manfaat Praktis, Diharapkan bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh mampu menjadi sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang
3. Manfaat Akademis, Hasil penelitian diharapkan dapat melengkapi ragam penelitian dan juga sebagai studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam memperoleh hasil yang jauh lebih baik dan sempurna dari sekarang.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami “Transformasi E-Government melalui Mobile Payment Online Sistem (MPOS) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang” khususnya dalam perhitungan dan pembayaran Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Tempat Hiburan di Kabupaten Sidenreng Rappang.

Tujuan penelitian melalui pendekatan kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Adapun sebagai pedoman pembelajaran, menganalisa dan memahami permasalahan dalam penelitian ini, untuk itu perlu dilakukan kegiatan-kegiatan dengan mempergunakan metode penelitian kualitatif menurut Sugiono (2016:9).

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu instansi di Kabupaten Sidenreng Rappang yakni Badan Pendapatan Daerah dan berfokus pada pembayaran pajak Restoran, instansi ini menggunakan MPOS dalam perhitungan dan pembayaran wajib pajak. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor pendukung, hambatan, dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan MPOS sebagai inovasi dalam pembayaran pajak restoran secara online di Kabupaten Sidenreng Rappang.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian Transformasi E-Government melalui Penggunaa Mobile Payment Online System (MPOS) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang adalah desain study kasus

Desain studi kasus digunakan untuk mendalami fenomena spesifik terkait penggunaan e-government melalui penggunaan MPOS di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Studi kasus memungkinkan eksplorasi menyeluruh dari sebuah kasus tunggal dalam konteks dunia nyata, memanfaatkan berbagai sumber data untuk memahami dinamika internal dan eksternal yang memengaruhi penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS). Penekanan pada aspek kontekstual dan holistik membantu menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" transformasi ini terjadi.

Dalam penelitian ini, akan dikaitkan dengan tolak ukur dari Harvard JFK School of Government sebagaimana dijelaskan oleh Indrajit (2006:15):

- a. Support: Tingkat dukungan dari berbagai pihak, termasuk Badan Pendapatan Daerah dan para wajib pajak dalam mendukung penggunaan MPOS.
- b. Capacity: Kemampuan teknis dan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi untuk mengoperasikan dan memelihara MPOS.
- c. Value: Nilai tambah yang dihasilkan oleh MPOS, baik bagi organisasi maupun wajib pajak, dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposif untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam. Informan dipilih sesuai dengan yang dianggap mampu untuk memenuhi data tentang bagaimana penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Informan memiliki pemahaman, masalah yang berkaitan dan berada pada lingkup penelitian, sehingga mampu untuk memberikan informasi terkait dengan situasi dan kondisi yang ada di lapangan sehingga informasi dan data yang diperoleh lebih akurat mengenai e-government yang coba diterapkan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam bentuk Mobile Payment Online System (MPOS) pembayaran pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Tempat Hiburan, Oleh karena hal tersebut sehingga perlu diketahui bahwa ada beberapa informan yang dilibatkan dalam penelitian ini, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 : Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Dinas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang	2 Orang
2	Camat Maritengae, Camat Panca Rijang, Camat Watang Pulu, Camat Duapitue dan Camat Pitu Riase	5 Orang
3	Pelaku Usaha (Restoran, Hotel, Hiburan)	3 orang
4	Bank SulselBar	1 Orang

Secara geografis dari 11 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidenreng Rappang, penelitian ini hanya memfokuskan pada 5 Kecamatan sebagai Lokasi representative berdasarkan kriteria akses jaringan, penggunaan Mobile Payment Online System dan sebaran geografis diantaranya yaitu Kecamatan Maritengae, Kecamatan Panca Rijang, Kecamatan Watang Pulu, Kecamatan Duapitue dan Kecamatan Pitu Riase

Pemilihan lima kecamatan ini bertujuan untuk mewakili variasi kondisi wilayah, mulai dari wilayah yang memiliki keterbatasan akses hingga wilayah yang memiliki keunggulan infrastruktur digital.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Pejabat Struktural Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang (2 Orang)
2. Pelaku Usaha dari sektor restoran (CM Café & Resto (Cahaya Mario)), hotel (Grand Zidny) dan hiburan (Nagoya Karoke) yang telah menggunakan Mobile Payment Online System (MPOS)
3. Camat dari lima kecamatan di Kabupaten Sidenreng Rappang (Kecamatan Maritengae, Kecamatan Panca Rijang, Kecamatan Watang Pulu, Kecamatan Duapitue dan Kecamatan Pitu Riase)
4. Bank SulselBar (1 Orang)

Total jumlah informan sebanyak 11 orang. Pemilihan informan dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan relevansi, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS di Kabupaten Sidenreng Rappang).

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pilihan teknik yang tepat akan sangat mempengaruhi kualitas dan validitas hasil penelitian, untuk memenuhi hal tersebut penulis menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi, Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses input data pajak, pembuatan surat setoran pajak, hingga proses pelaporan,
2. Wawancara, Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berinteraksi langsung antara pewawancara (peneliti) dengan responden (sumber data).

Dalam wawancara, pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertentu kepada responden untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, telepon, atau online.

3. Studi Dokumen, Studi Dokumen adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang sudah ada. Dokumen-dokumen ini bisa berupa catatan, laporan, surat, atau bentuk lain yang berisi informasi yang relevan dengan penelitian

2.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model analisa interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Prof.Dr Sugiyono, 2022) mengemukakan bahwa dalam model ini terdapat tiga komponen yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan sebuah data tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan.
2. Reduksi Data Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti data dilakukan.
3. Penyajian Data Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman akan situasi apa yang terjadi, dan memudahkan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
4. Penarikan Kesimpulan Dalam awal pengumpulan data, penelitian sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

2.3.4 Validitas dan Reabilitas Data

Strategi Validitas dan Keandalan yang Digunakan dalam Penelitian Transformasi E-Government melalui penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut.

1. Validitas:

- a. Triangulasi Sumber Data: Menggunakan berbagai sumber data untuk membangun bukti yang koheren untuk tema-tema dalam studi, seperti memeriksa bukti dari pemerintah dan masyarakat.
- b. Member Checking: Mengonfirmasi keakuratan temuan dengan membawa kembali hasil penelitian untuk mendapatkan umpan balik tentang keakuratan dan relevansinya.
- c. Deskripsi yang Kaya dan Detail: Menyajikan temuan dengan deskripsi yang kaya dan detail tentang proses pembayaran pajak melalui aplikasi Simpada yang terjadi di kantor Badan Pendapatan Daerah dan juga yang dialami sendiri oleh masyarakat.
- d. Pengklarifikasi Bias Peneliti: Merinci bias yang mungkin dibawa oleh peneliti ke dalam studi, seperti latar belakang dan pandangan pribadi mereka, untuk memastikan keterbukaan dan kejujuran dalam analisis temuan.

2. Reabilitas:

- a. Pemeriksaan Transkrip: Memeriksa transkrip wawancara dan diskusi untuk memastikan ketepatan dan konsistensi dalam penyampaian informasi dari responden.
- b. Pemeliharaan Konsistensi dalam Pengkodean: Memastikan bahwa definisi kode dan makna kode tetap konsisten selama proses analisis data untuk menghindari pergeseran atau perubahan yang tidak diinginkan.
- c. Periksa Silang Kode: Mengadopsi praktek memeriksa hasil analisis antara peneliti yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian dalam penafsiran data.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, peneliti dapat meningkatkan validitas dan reabilitas hasil penelitian tentang Transformasi E-Government melalui penggunaan Mobile Payment Online System (MPOS) di Kabupaten Sidenreng Rappang.