

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor Perpajakan merupakan sumber utama dari belanja negara. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, Penerimaan dari PKB dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Dengan perkembangan zaman yang begitu cepat dan begitu modern sehinggalah pada saat ini kendaraan bermotor begitu meningkat di Indonesia terutama di Sulawesi Selatan.

Jumlah kendaraan bermotor baik mobil maupun motor berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah setiap tahunnya bertambah kurang lebih 100.000 unit, banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang semakin meningkat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sul-Sel meluncurkan system pembayaran pajak secara *online*. Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah menjalankan begitu banyak strategi salah satunya dengan menghadirkan program *Bapenda Sulsel Mobile* guna untuk meningkatkan (PAD) dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Adanya aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini diharapkan dapat memberikan rasa keinginan Wajib Pajak untuk melunasi kewajibannya agar dapat memberikan pemasukan atas pembayaran pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan PKB dikota Makassar juga bertambah secara signifikan.

Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden dan Keputusan Menkominfo telah membuat kebijakan untuk segera mengimplementasikan dan memanfaatkan TIK dalam bidang *e-Government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Kemudian dalam penerapan otonomi daerah pemerintah daerah provinsi Sulawesi Selatan mengeluarkan surat edaran penggunaan transaksi pembayaran secara digital di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan.

Penerapan *e-Government* dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat relevan mengingat perkembangan teknologi informasi yang pesat dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi serta kemudahan akses bagi masyarakat. Masyarakat modern telah terbiasa dengan berbagai layanan *online*, sehingga menyediakan opsi pembayaran pajak kendaraan secara elektronik akan meningkatkan tingkat penerimaan dan kenyamanan wajib pajak. Dalam sistem konvensional, wajib pajak harus mengunjungi kantor Badan Pendapatan Daerah atau kantor pajak lainnya secara fisik untuk melakukan pembayaran pajak

kendaraan. Dengan penerapan *e-Government*, wajib pajak dapat dengan mudah mengakses sistem *online* dari rumah atau perangkat seluler mereka, menghemat waktu dan biaya perjalanan. Dengan memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan, diharapkan tingkat kepatuhan akan meningkat.

Penerapan *e-Government* berdampak positif pada peningkatan pendapatan daerah karena lebih banyak wajib pajak yang membayar pajak secara tepat waktu selain itu dalam situasi pandemi atau bencana alam, penerapan *e-Government* menjadi lebih relevan. Layanan *online* akan memungkinkan wajib pajak untuk tetap membayar pajak tanpa harus berinteraksi secara fisik dengan orang lain, mengurangi potensi penyebaran penyakit dan risiko kesehatan.

Berdasarkan pengamatan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan pembayaran pajak kendaran bermotor melalui elektronik belum efektif karena masih terdapat kendala dalam menggunakan aplikasi seperti beberapa fitur yang tidak bisa diproses, server error, harus memasukkan nomor rangka kendaraan dan sulit masuk ke bagian menu aplikasi sehingga mengurangi kemudahannya. Selain itu masyarakat juga tetap harus ke kantor untuk melakukan pengesahan atau *stemple* STNK. Berdasarkan data tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 PKB Tiga Tahun Terakhir

Pajak Kendaraan Bermotor (2023-2025)			
Tahun	Target (Rp)	Ralisasi (Rp)	Persentase (%)
2023	1.594.505.119.00	1.694.500.018.000	106,27%
2024	1.739.279.687.000	1.786.139.184.552	102,69%
2025	1.600.880.364.000	1.247.633.205.812	77,93%

Sumber: BAPPENDA SUL-SEL,2025

Tabel diatas menunjukkan bahwa setelah diterapkan pembayaran PKB elektronik pada aplikasi Bapenda Sulsel Mobile belum memberikan hasil yang signifikan, baik bagi penerimaan pajak kendaraan bermotor maupun bagi kemudahan administrasi yang di terima Wajib Pajak dikarenakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik belum sepenuhnya diterapkan dengan *full system online* sehingga masih banyak masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran langsung daripada menggunakan aplikasi tersebut. Kurangnya pemahaman masyarakat menggunakan aplikasi pembayaran *online* juga merupakan salah satu penyebab masih banyak yang melakukan pembayaran langsung. Kemudian kurangnya pendidikan dan pelatihan SDM dibidang aplikasi digital yang disebabkan karena tidak adanya pengalokasian anggaran dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun rumusan masalah yang berkaitan dengan latar belakang diatas sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan penggunaan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana kepercayaan pengguna terhadap Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?

3. Bagaimana fungsionalitas dan interaksi Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana keandalan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
5. Bagaimana kualitas isi dan tampilan informasi yang disajikan dalam Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
6. Bagaimana dukungan Masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Berdasarkan latar belakang diatas saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait tentang “*e-Government Quality* Pada Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Teori e-Government

Secara teoritis tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan keinginan masyarakat pemerintah harus memenuhi asas-asas dari pelayanan, begitupun dalam menerapkan *e-Government*. Menurut Poltak (2006) ada enam indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas dari suatu pelayanan publik yaitu:

1. **Transparansi**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.
5. **Kesamaan**
Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

1.2.2 Electronic Government Quality

Septa, DKK (2019) *e-Government Quality* atau yang sering disingkat dengan *e-GovQual* diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas pada tahun 2011 yang merupakan metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang instrumen *e-GovQual* ini kemudian dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *e-Government* berdasarkan perspektif penggunaan akhir atau masyarakat.

Papadomichelaki and Mentzas (2009) e-GovQual sebagai kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan dari hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-Government* memiliki beberapa atribut kualitas *e-Government* yang dimasukkan kedalam 6 (enam) kriteria utama, yakni:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)
Dimensi ini adalah seberapa mudah pengguna mengakses *website*. Kemudahan yang dimaksud adalah mudah melakukan pencarian, URL yang mudah diingat, adanya navigasi yang memudahkan dalam mencari dan teknis yang efisien di *website*.
2. Kepercayaan (*Trust*);
Dimensi ini merupakan bentuk adanya kepercayaan atas privasi dari pengguna terhadap *website* untuk melindungi informasi yang diberikan melalui *website* mengenai kebebasan dari resiko saat mengakses *website*. Kepercayaan yang dimaksud seperti kepercayaan untuk diberikan perlindungan informasi pribadi dan tidak menyebarkan informasi pribadi dengan orang yang tidak berkepentingan atau menjaga keamanan arsip data pribadi.
3. Fungsional dan Interaksi Lingkungan (*Functionality of the Interaction Environment*)
Dimensi ini merupakan *website* yang memiliki kemudahan, ketersediaan, dan bantuan di dalamnya. Dalam dimensi ini *e-Government* berperan dalam hal berkomunikasi dan melakukan interaksi dengan layanan administrasi publik. *e-Government* dalam hal ini memberikan informasi secara online sehingga karakteristik kualitas informasi yang sangat penting bagi pengguna di dalamnya.

4. Keandalan (*Realibility*);

Dimensi ini merupakan dimensi yang mengacu pada fungsi di dalam website yang berhubungan dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan. Dimensi ini juga merupakan bagian dari kepercayaan pengguna dalam mengakses *website* pemerintahan mengenai kebenaran dan ketepatan waktu dalam layanan. Mengenai hubungannya dengan aksesibilitas yaitu gambaran sejauh mana sistem digunakan oleh banyak orang tanpa adanya modifikasi dan ketersediaan layanan yaitu sejauh mana sistem tidak mengalami gangguan saat dalam pelayanan serta memiliki kecepatan akses yang lebih tinggi.

5. Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appreance of Information*)

Dimensi ini mengacu pada kualitas informasi yang diberikan di *website*, yang berupa desain, warna, gambar, dan ukuran halaman *website*. Kualitas informasi dalam dimensi ini mencakup pada kelengkapan, akurasi, keringkasan, dan relevansi di dalam *website* tersebut.

6. Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Dimensi ini merupakan dimensi yang mengacu terhadap adanya bantuan yang diberikan oleh *website* untuk pengguna dalam mencari informasi atau layanan yang diberikan, adanya panduan, halaman bantuan dan tersedianya saluran komunikasi di dalam *website* seperti telepon, *e-mail*, pesan, dan sebagainya.

1.2.3 Elemen Sukses Penerapan e-Government

Delone and Golden (2009) menawarkan sebuah model unik yang mengkombinasikan elemen administrasi publik dan kesuksesan *e-Government*. Penelitian ini mengembangkan model *net benefits* dari DeLone dan McLean secara komperhensive dengan mentitikberatkan kepada perspektif masyarakat. Kemudian dalam penelitian berikutnya, Scott mencoba memvalidasi model yang ditawarkan dengan mengganti *variabel use* dengan *variabel citizen trust* dalam *e-Government quality*.

Menurut Indrajit & Rudianto (2004) hasil dari kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, terdapat 3 (tiga) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Ketiga elemen tersebut yakni :

1. Elemen *support* merupakan elemen paling penting dalam pengembangan *e-Government* sebab perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-Government* dapat diterapkan sebab tanpa adanya itu berbagai inisiatif

pembangunan dan pengembangan *e-Government* tidak dapat terlaksana.

2. Elemen *Capacity* adalah sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*; Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-Government*; dan Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
3. 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.

Menurut *DeLone and Golden* (2015) dalam mengukur kesuksesan *e-Government* dapat pula dilihat dari nilai tingkat pemahaman warga negara dimana nilai publik direposisi ke model kesuksesan sistem informasi yang diukur dengan sembilan dimensi sebagai faktor penentu, diantaranya adalah *cost, time, convenience, personalization, communication, ease of information retrieval, trust, well-informedness dan participate in decision-making*.

1.2.4 Kerangka Teori

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan berbasis elektronik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dalam mengukur kualitas layanan *e-Government* pada aplikasi *Bapenda Sul-Sel Mobile* di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan 6 (enam) kriteria *e-GovQual* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas. Enam kriteria *e-GovQual* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan
Dimensi ini untuk mengetahui seberapa mudah pengguna mengakses atau mendapatkan aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile*, dan seberapa mudah pengguna mengetahui penggunaan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi
2. Kepercayaan
Dimensi ini merupakan bentuk adanya kepercayaan dari para pengguna aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* terhadap perlindungan informasi pribadi dan menjamin keamanan arsip data pribadi

3. Fungsional dan Interaksi Lingkungan
Dimensi ini merupakan bentuk fungsi layanan aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam hal komunikasi atau memberikan informasi secara online kepada pengguna aplikasi
4. Keandalan
Dimensi ini merupakan bentuk ketersediaan layanan yaitu sejauh mana aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* tidak mengalami gangguan saat dalam pelayanan serta memiliki kecepatan akses yang tinggi
5. Isi dan Tampilan Informasi
Dimensi ini berkaitan pada kualitas informasi yang diberikan seperti kelengkapan, akurasi, keringkasan dan relevansi yang ada pada aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile*
6. Dukungan Masyarakat
Dimensi ini merupakan dimensi yang mengacu terhadap tersedianya panduan penggunaan aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dan tersedianya saluran-saluran komunikasi seperti *email*, *help desk*, nomor telepon dan pesan

lebih jelasnya dapat digambarkan dalam alur kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Teori

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan publik berbasis teknologi pada aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulsel sebagai berikut:

1. Menganalisis kemudahan penggunaan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
2. Menganalisis tingkat kepercayaan pengguna terhadap Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Menganalisis aspek fungsionalitas dan interaksi Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
4. Menganalisis keandalan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor
5. Menganalisis kualitas isi dan tampilan informasi yang disediakan dalam Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor
6. Menganalisis dukungan Masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) **Manfaat Teoritis**
Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan, serta menjadi referensi dalam memahami kualitas pelayanan publik berbasis teknologi pada Aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan
- b) **Manfaat bagi Instansi Terkait**
Penelitian ini memberikan manfaat bagi Badan Pendapatan Daerah atau instansi terkait untuk memaksimalkan kualitas pelayanan publik dalam bentuk *e-Government*
- c) **Manfaat bagi Peneliti**
Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembelajaran dalam penelitian yang relevan, serta menjadi acuan bagi peneliti berikutnya sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam penelitian

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Kusumastuti dan Khoiron (2019) Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah untuk memperoleh pengetahuan yang benar maupun yang tidak benar mengenai suatu masalah yang identik dengan penyelesaian atas *case* yang ditemukan. Pengetahuan yang dihasilkan oleh penelitian dapat berupa fakta, konsep, generalisasi maupun teori. Sebuah pengintegrasian yang berbasis ilmiah sehingga dalam sebuah penelitian harus terjadi sinkronisasi antara teori-teori, prinsip-prinsip serta asumsi-asumsi yang *linear* dengan permasalahan yang dimaksudkan, sehingga dalam hal ini membutuhkan sebuah pendekatan untuk linearisasi tujuan pendekatan dalam menciptakan sebuah kebenaran ilmiah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Fadli (2021) Metode Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan pengaturan tertentu yang ada dalam kehidupan nyata (*riil*) dengan maksud untuk menginvestigasi dan memahami fenomena : apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana terjadi. Penelitian ini bermaksud untuk memberikan penafsiran atas sebuah fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan cara-cara penyelesaian fenomena yang ada.

Fenomena yang telah tergambarkan kemudian di teliti dengan metode pengumpulan data lapangan guna menemukan kesesuaian antara kebenaran dari sebuah fenomena dan pandangan-pandangan masyarakat umum terhadap sebuah fenomena yang kemudian di deskripsikan dan teorientasi dalam bentuk deskripsi hubungan antara *variable* untuk menghasilkan *output* penelitian. Karakteristik penelitian ini adalah menginterpretasikan fakta atau suatu keadaan yang sebenarnya dengan hasil yang tersusun secara ilmiah dan sistematis.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian *e-Government Quality* pada aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulsel Adalah desain penelitian deskriptif. Dalam desain ini, peneliti menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara rinci bagaimana kualitas aplikasi *Bapenda Sulsel Mobile* sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Informan Penelitian

Berdasarkan rencana penelitian penulis yang berbasis kebutuhan data maka informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang mengaplikasikan langsung aplikasi *Bapenda Sul-Sel Mobile* dan Beberapa pengguna (masyarakat) langsung yang kemudian terperinci sebagai berikut :

Tabel 2.1 Informan Penelitian

No.	Inisial	Keterangan	Jumlah
1	AS	Kepala Bidang teknologi dan informasi Bapenda Sul-Sel	1
2	RR	Kepala Seksi Data dan Informasi Bapenda Sul-Sel	1
3	MI	Staff Bidang Data dan Informasi Bapenda Sul-Sel	1
4	MN, AF,SR	Pengguna Aplikasi Bapenda Sul-Sel Mobile	3
Jumlah			6

2.3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat dan efisien, rencana penelitian akan dilaksanakan selama 1 (bulan) dan dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jalan A.P. Pettarani No 1 Gunung sari, Rappocini, Kota Makassar. Alasan dipilihnya lokasi penelitian tersebut dikarenakan pengukuran keberhasilan penerapan Aplikasi *Bapenda Sul-Sel Mobile* dalam menata dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.3.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang secara langsung dapat diperoleh dari responden yang berkompeten dengan penelitian penulis atau lebih pada informasi yang diterima langsung dari sasaran utama peneliti yang sesuai dengan tujuan spesifikasi karya ilmiah yang diperoleh melalui wawancara ataupun observasi lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data penunjang untuk mendukung data primer dalam penelitian atau data yang mengacu pada informasi yang telah ada. Data sekunder selalu identik dengan sebuah studi kepustakaan bahwa data yang dapat menunjang penelitian ini seperti literatur yang berkaitan dengan sasaran penelitian, Internet, publikasi Pemerintah, dokumentasi perusahaan atau berbagai bacaan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

2.3.4 Teknik Pengumpulan Data

Silalahi (2009) Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian itu sendiri. Tiap penelitian biasanya menggunakan metode

analisis tertentu, metode analisis yang dimaksud ialah analisis kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi ataupun pengumpulan data dari sumber yang telah ada sesuai dengan sumber data yang ada. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian tesis ini didasarkan pada kebutuhan analisis dan pengkajian.

1. Teknik Wawancara, atau biasa disebut teknik interview merupakan alat pengumpul informasi langsung pada informan yang menjadi sumber utama dalam menghasilkan data penelitian dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan lisan. Dalam hal ini wawancara langsung oleh Kepala bidang teknologi dan informasi, Staff bidang teknologi informasi, Masyarakat umum sebagai pengguna aplikasi *Bapenda Sul-Sel Mobile*.
2. Teknik Observasi, Pengamatan atau pencatatan secara sistematis atas gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek utama atau sasaran atas penelitian yang dilaksanakan. Menurut Syarif dan Yunus (2013) dalam penelitian kualitatif maka objek observasi dinamakan situasi sosial yang terdiri dari *place*, *actor*, dan *activity*. Dalam penelitian ini yang diamati adalah penggunaan aplikasi *Bapenda Sul-Sel Mobile* dengan konteks pengukuran atas keberhasilan atau efektivitas penggunaan media atau teknologi.
3. Teknik Dokumentasi, Cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lainlain yang berhubungan dengan masalah penelitian disebut teknik dokumentasi atau studi dokumenter. Syarif dan Yunus (2013) dalam penelitian kualitatif teknik ini merupakan alat pengumpul data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori dan hukum-hukum yang diterima, baik mendukung maupun yang menolong hipotesis tersebut.

2.3.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya di analisis dengan teknik analisis data kualitatif dengan metode Triangulasi dengan mencocokkan bentuk pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan bukti dokumen pendukung untuk menentukan *e-Government quality* pada aplikasi *Bapenda Sul-sel Mobile* dengan kebutuhan masyarakat melalui penjabaran objek atau sasaran utama penelitian.

Adapun tahapan proses analisis data kualitatif menurut Colaizzi dalam Syarif dan Yunus (2013) adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan fenomena yang diteliti. Peneliti mencoba memahami fenomena gambaran konsep penelitiannya dengan cara memperkaya informasi melalui studi literatur.
2. Mengumpulkan deskripsi fenomena melalui pendapat atau pernyataan partisipan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dan menuliskannya dalam bentuk naskah transkrip untuk dapat mendeskripsikan gambaran konsep penelitian.
3. Membaca seluruh deskripsi fenomena yang telah disampaikan oleh semua partisipan.
4. Membaca kembali transkrip hasil wawancara dan mengutip pernyataan-pernyataan yang bermakna dari semua partisipan. Setelah mampu memahami pengalaman partisipan, peneliti membaca kembali transkrip hasil wawancara, memilih pernyataan-pernyataan dalam naskah transkrip yang signifikan dan sesuai dengan tujuan khusus penelitian dan memilih kata kunci pada pernyataan yang telah dipilih dengan cara memberikan garis penanda.
5. Menguraikan arti yang ada dalam pernyataan signifikan. Peneliti membaca kembali kata kunci yang telah diidentifikasi dan mencoba menemukan esensi atau makna dari kata kunci untuk membentuk kategori.
6. Mengorganisir kumpulan-kumpulan makna yang terumuskan ke dalam kelompok tema. Peneliti membaca seluruh kategori yang ada, membandingkan dan mencari persamaan diantara kategori tersebut, dan pada akhirnya mengelompokkan kategori-kategori yang serupa ke dalam sub tema dan tema.
7. Menuliskan deskripsi yang lengkap. Peneliti merangkai tema yang ditemukan selama proses analisis data dan menuliskannya menjadi sebuah deskripsi dalam bentuk hasil penelitian.
8. Menemui partisipan untuk melakukan validasi deskripsi hasil analisis. Peneliti kembali kepada partisipan dan membacakan kisi-kisi hasil analisis tema. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah gambaran tema yang diperoleh sebagai hasil penelitian sesuai dengan keadaan yang dialami partisipan.