

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Pemerintah tidak lagi hanya dituntut untuk menjalankan fungsi administrasi, tetapi juga harus mampu menghadirkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai sektor pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Vial, 2019).

Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi atau pembangunan aplikasi pelayanan, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, integrasi sistem, serta penyesuaian organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak dapat hanya dilihat dari tersedianya sistem digital, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memastikan bahwa teknologi tersebut mampu memberikan manfaat nyata melalui pelayanan yang mudah diakses, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut (Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, 2006) , perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan paradigma tata kelola pemerintahan

menuju *Digital Era Governance*, yaitu pemerintahan yang memanfaatkan teknologi untuk menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi, sederhana, dan berorientasi pada masyarakat.

Di Indonesia, transformasi digital pemerintahan diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut mengarahkan instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Implementasi SPBE menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Salah satu bidang pelayanan publik yang mengalami perkembangan digitalisasi adalah pelayanan perpajakan daerah. Pajak daerah memiliki peran strategis sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Oleh karena itu, pemerintah daerah tidak hanya dituntut untuk meningkatkan penerimaan pajak, tetapi juga memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan perpajakan yang efektif diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, baik melalui penyederhanaan prosedur administrasi maupun penyediaan layanan berbasis teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan daerah diharapkan mampu mengatasi berbagai keterbatasan pelayanan konvensional,

seperti proses administrasi yang panjang, keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi, serta kebutuhan waktu dan biaya dalam memperoleh layanan. Melalui sistem digital, pemerintah daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, terintegrasi, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun, implementasi digitalisasi pelayanan perpajakan juga membutuhkan kesiapan organisasi, infrastruktur teknologi, serta kemampuan pemerintah dalam menjaga keberlangsungan sistem pelayanan.

Dalam rangka mendukung transformasi digital pelayanan perpajakan daerah, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU) sebagai salah satu inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. SIMPADU merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung proses pengelolaan pendapatan daerah melalui pemanfaatan teknologi digital, sehingga pelayanan perpajakan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Kehadiran SIMPADU menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor pengelolaan pemungutan pajak daerah.

Implementasi SIMPADU diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan perpajakan, seperti akses informasi pajak, pelayanan administrasi, serta proses pembayaran pajak daerah. Dari sisi pemerintah daerah, penerapan sistem digital diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung transparansi dalam pengelolaan penerimaan daerah. Dengan demikian, keberadaan SIMPADU tidak hanya dipahami sebagai aplikasi pelayanan, tetapi sebagai bagian

dari perubahan tata kelola pelayanan publik berbasis digital.

Keberhasilan implementasi sistem digital dalam pelayanan publik perlu dilihat secara lebih luas. Sistem yang telah dibangun tidak hanya harus mampu menjalankan fungsi administratif, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkelanjutan kepada masyarakat. Hal ini karena pelayanan publik berbasis digital memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan konvensional, di mana masyarakat memiliki ketergantungan yang lebih besar terhadap ketersediaan sistem, stabilitas teknologi, serta kemampuan organisasi dalam mengelola layanan secara berkesinambungan.

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pajak daerah Kabupaten Bojonegoro sebagaimana disajikan dalam Tabel 1 diketahui bahwa penerimaan pajak daerah menunjukkan perkembangan yang positif selama periode penelitian. Realisasi penerimaan pajak daerah mampu mencapai bahkan melampaui target yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pemungutan pajak daerah Kabupaten Bojonegoro memiliki kinerja yang baik dalam aspek pencapaian penerimaan daerah.

Secara keseluruhan, hasil pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro dalam empat tahun terakhir menunjukkan pola pencapaian yang stabil melebihi sasaran yang ditetapkan. Rekap data pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro untuk tahun anggaran 2022 sampai 2025 mencerminkan hal ini sebagai berikut:

TABEL 1
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BOJONEGORO 2022-2025

Tahun Anggaran	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	P-APBD %
2022	4.148,106,838,565,00	5.767,287,184,354,71	139,03
2023	5.219,452,699,369,00	6.016,822,709,302,80	115,28
2024	5.509,682,030,546,00	5.724,240,563,400,05	103,89
2025	5.853,455,338,863,00	6.468,295,011,641,75	110,50

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro 2022-2025

Data di atas memperlihatkan bahwa pencapaian pendapatan daerah Kabupaten Bojonegoro secara berkelanjutan melebihi target P-APBD selama tahun 2022 hingga 2025. Di tahun 2022, pendapatan yang di realisasikan mencapai Rp 5,77 triliun atau 139,03 dari yang ditetapkan, selanjutnya pada tahun 2023 sebesar Rp 6,02 triliun (115,28%), tahun 2024 sebesar Rp 5,72 triliun (103,89%) dan tahun 2025 sebesar Rp 6,47 triliun (110,50%), pencapaian ini tidak terlepas dari sumbangan elemen Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang juga menunjukkan peningkatan yang positif, Pada tahun 2025, realisasi PAD mencapai RP 1,15 triliun atau 107,71% dari yang sebesar RP 1,06 triliun, dengan elemen pajak daerah mencapai RP 268,88 miliar (111,76) dari target yang ada).

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa keberhasilan pencapaian target penerimaan pajak daerah menjadi salah satu indikator positif dalam pengelolaan pendapatan daerah. Namun demikian, capaian penerimaan pajak tidak dapat dijadikan sebagai satu-satunya ukuran keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik. Hal ini dikarenakan peningkatan penerimaan pajak lebih menggambarkan hasil akhir (*output*) dari pengelolaan pendapatan daerah,

sedangkan implementasi digitalisasi pelayanan publik juga perlu dilihat dari bagaimana sistem tersebut mampu mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

Dengan kata lain, tingginya capaian penerimaan pajak belum sepenuhnya menjelaskan apakah pelayanan digital yang diterapkan telah berjalan secara optimal. Suatu sistem pelayanan berbasis digital dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan kemudahan akses, memastikan keberlangsungan layanan, mengintegrasikan proses pelayanan, serta memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya melihat capaian organisasi dari sisi penerimaan pajak, tetapi juga menganalisis bagaimana implementasi sistem digital tersebut dilaksanakan dalam praktik pelayanan publik.

Dalam konteks implementasi SIMPADU di Kabupaten Bojonegoro, terdapat fenomena awal yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan berbasis digital masih menghadapi tantangan operasional. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada layanan SIMPADU Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, ditemukan bahwa pada saat observasi berlangsung sistem sedang mengalami server maintenance, sehingga layanan belum dapat digunakan sementara waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital, aspek keberlangsungan sistem menjadi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan.

Fenomena tersebut tidak dapat secara langsung dikategorikan sebagai kegagalan implementasi SIMPADU, karena proses pemeliharaan sistem

merupakan bagian dari pengelolaan teknologi informasi untuk menjaga kinerja dan keamanan sistem. Namun, kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pembangunan sistem, tetapi juga bagaimana organisasi mampu menjaga agar layanan tetap dapat berjalan secara efektif dan memberikan akses yang optimal kepada masyarakat.

Adanya kesenjangan antara capaian penerimaan pajak yang menunjukkan hasil positif dengan masih ditemukannya tantangan dalam keberlangsungan layanan digital menjadi fenomena yang penting untuk dikaji. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik perlu dianalisis secara lebih komprehensif, tidak hanya berdasarkan indikator kinerja penerimaan daerah, tetapi juga berdasarkan proses implementasi sistem digital dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena implementasi SIMPADU tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi. Dalam perspektif administrasi publik, penerapan teknologi dalam pelayanan pemerintah harus dipahami sebagai bagian dari perubahan tata kelola yang melibatkan aspek organisasi, proses pelayanan, sumber daya manusia, serta kemampuan pemerintah dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh apakah suatu sistem telah tersedia, tetapi juga bagaimana sistem tersebut diimplementasikan dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Perubahan paradigma tersebut sejalan dengan konsep Digital Era Governance

yang dikemukakan oleh (Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, 2006). Konsep ini menjelaskan bahwa perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui tiga karakteristik utama, yaitu *reintegration*, *needs-based holism*, dan *digitization of processes*. *Reintegration* menekankan pentingnya penyatuan kembali berbagai fungsi pelayanan pemerintah agar lebih terintegrasi, *needs-based holism* menekankan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, sedangkan *digitization of processes* menekankan perubahan proses administrasi konvensional menjadi proses digital yang lebih efektif dan efisien.

Perspektif *Digital Era Governance* relevan digunakan untuk menganalisis implementasi SIMPADU karena sistem tersebut tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pelayanan perpajakan daerah diintegrasikan dalam satu sistem, bagaimana pemerintah daerah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta bagaimana proses pelayanan administrasi mengalami perubahan melalui pemanfaatan teknologi digital. Oleh karena itu, analisis terhadap implementasi SIMPADU perlu dilakukan secara menyeluruh agar dapat diketahui sejauh mana digitalisasi pelayanan publik telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpajakan daerah.

Selain itu, perkembangan digitalisasi pelayanan publik juga menghadirkan tantangan baru bagi organisasi pemerintah. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan berbasis teknologi, tetapi juga harus mampu menjamin bahwa sistem tersebut dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat. Tantangan

seperti keberlangsungan sistem, kesiapan infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, serta adaptasi pengguna menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik merupakan proses perubahan organisasi yang membutuhkan pengelolaan secara berkelanjutan.

Dalam konteks Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, implementasi SIMPADU menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji karena terdapat kondisi yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah diterapkan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, tetapi pada sisi lain masih terdapat aspek implementasi yang perlu dipahami lebih lanjut. Capaian penerimaan pajak yang positif menunjukkan adanya keberhasilan dalam pengelolaan pendapatan daerah, namun fenomena gangguan akses layanan akibat pemeliharaan sistem menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi juga perlu dilihat dari aspek keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak berangkat dari asumsi bahwa implementasi SIMPADU mengalami kegagalan, melainkan berangkat dari kebutuhan untuk memahami bagaimana proses implementasi digitalisasi pelayanan publik dilakukan dalam praktik pemerintahan daerah. Kajian tersebut penting karena transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya bertujuan menghadirkan teknologi baru, tetapi juga memastikan bahwa teknologi tersebut mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Digitalisasi Pelayanan

Publik pada Pengelolaan Pemungutan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro (Studi pada Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU) menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai bagaimana implementasi digitalisasi pelayanan publik diterapkan dalam pengelolaan pemungutan pajak daerah serta mengidentifikasi berbagai aspek yang mendukung maupun menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan berbasis digital.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana implementasi digitalisasi pelayanan publik pada pengelolaan pemungutan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro melalui Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU) berdasarkan perspektif *Digital Era Governance*?”

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis digitalisasi pelayanan publik pada pengelolaan pemungutan pajak melalui SIMPADU di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah

Kabupaten Bojonegoro ini adalah sebagai berikut:

a) **Secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam bidang ilmu administrasi publik, terutama dalam konteks penerapan teori *Digital Era Governance* terhadap pengelolaan pajak daerah pada level pemerintah Kabupaten. Di samping itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber rujukan akademis bagi studi yang akan datang yang meneliti hubungan antara digitalisasi layanan publik dan kepatuhan pajak dari sudut pandang DEG.

b) **Secara praktis**

- 1) Bagi Bapenda Kabupaten Bojonegoro, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran strategis untuk memaksimalkan rancangan dan pelaksanaan SIMPADU serta layanan digital lainnya yang mendukung, sehingga mampu meningkatkan ketaatan dari para wajib pajak dan mengurangi tunggakan PBB-P2.
- 2) Bagi pemerintah daerah, temuan dari penelitian ini bisa dijadikan acuan dalam merumuskan atau memperbaiki peraturan yang berkaitan dengan pajak daerah serta penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik di sektor fiskal.
- 3) Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pajak digital agar lebih mudah diakses, dimengerti, dan digunakan oleh semua kelompok wajib pajak.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Bab I Pendahuluan:

Bab ini berisi latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena digitalisasi pelayanan publik pada pengelolaan pemungutan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro melalui Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU). Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan sebagai gambaran umum isi skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka:

Bab ini berisi penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar perbandingan penelitian serta landasan teori yang digunakan dalam penelitian. Landasan teori meliputi konsep digitalisasi, pelayanan publik, Digital Era Governance, pengelolaan pajak daerah, dan gambaran mengenai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro. Teori tersebut menjadi dasar dalam menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik pada pengelolaan pemungutan pajak melalui SIMPADU.

Bab III Metode Penelitian:

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, fokus penelitian berdasarkan dimensi Digital Era Governance, informan dan teknik penentuan informan, manajemen data, serta metode analisis data yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, gambaran umum

Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah Terpadu (SIMPADU), gambaran implementasi digitalisasi pelayanan pajak daerah, hasil penelitian berdasarkan dimensi Digital Era Governance yang meliputi reintegrasi, holisme berbasis kebutuhan, dan perubahan digitalisasi, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab V Penutup:

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bojonegoro, pemerintah daerah, dan pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik pada pengelolaan pemungutan pajak daerah melalui SIMPADU.