

PENERAPAN (*ELECTRONIC GOVERNMENT*) *e-GOVERNMENT* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KOTA BONTANG

Ayu Aditya Oktavya¹

Abstrak

Ayu Aditya Oktavya, Penerapan Electronic Government (e-Government) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Muh. Jamal Amin M.Sidan BapakLutfi Wahyudi, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari penerapan e-Government pada website pajak.go.id dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang serta mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pengenalan maupun penerapan sistem e-Government tersebut.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud menggambarkan atau memaparkan situasi atau kejadian dimana informan yang diperoleh melalui Metode Purposive Sampling, sedangkan analisis data yang digunakan adalah metode Interaktif dari Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem electronic government(e-government) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang belum dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut dikarenakan antara lain ialah Pertama, kurangnya kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi terhadap penggunaan electronic government(e-government). Kedua, kurangnya persiapan SDM yang terlihat pada penempatan jabatan yang tidak sesuai dengan jenjang pendidikan dan keahliannya serta posisi Operator Console yang hanya ditangani oleh satu pegawai saja. Kemudian yang ketiga, untuk hal dukungan dalam bentuk anggaran tidak menjadi prioritas utama dalam pengembangan electronic government(e-government). Terakhir yang keempat, dari segi infrastruktur bagi pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) khususnya pada seksi pengolahan data dan informasi sudah memadai namun infrastruktur yang disediakan untuk masyarakat masih kurang dikarenakan hanya terdapat satu unit komputer saja. Kemudian kendala yang dihadapi ialah kurangnya sosialisasi yang secara khusus dari pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam memperkenalkan maupun memberikan edukasi terhadap masyarakat mengenai electronic government t(e-government) sehingga membuat masyarakat apatis terhadap penerapan e-government tersebut.

Kata Kunci : *e-Government, Pelayanan, Pajak*

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: yudityayuditya@yahoo.com

Pendahuluan

Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pengembangan *e-Government* di Indonesia. Sama halnya Negara lain yang telah menyadari pentingnya *electronic government(e-government)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah kota Bontang pun turut menerapkan sistem *electronic government(e-government)*, salah satu contoh instansi pemerintah yang telah menerapkan sistem *electronic government(e-government)* ini adalah kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang. Pada *website pajak.go.id* yang diterapkan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama ini, dapat digunakan untuk membantu dan melayani masyarakat yang ingin mengurus keperluan pajak seperti pada menu *e-Registration, e-filing, e-billing* dan *e-faktur*.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, Penerapan *electronic government(e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama ini belum berjalan dengan baik. Pasalnya masyarakat kota Bontang yang masih tidak mengerti maupun mengenal *electronic government(e-government)* yang telah di terapkan di kota Bontang. Masyarakat juga masih terbilang apatis terhadap perkembangan teknologi sehingga untuk penerapan *electronic government(e-government)* sendiri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama belum mendapat perhatian khusus dari masyarakat setempat. Kemudian masih ditemukan kurangnya infrastruktur berupa komputer yang disediakan oleh kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bontang. Selanjutnya, di sisi lain pemerintah saat ini terus mengoptimalkan usaha untuk dapat menggandeng masyarakatnya terlibat dalam pengenalan maupun pemanfaatan *electronic government (e-government)* tetapi tidak melakukan inovasi-inovasi untuk dapat menarik perhatian masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “Penerapan *electronic government(e-government)* pada kantor pelayanan pajak dalam pemberian pelayanan di kota Bontang”.

Kerangka Dasar Teori

Sistem Informasi Manajemen

Sitem Informasi Manajemen (SIM) dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi, dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi.Umumnya SIM mengambil data dari sistem pemrosesan transaksi, Abdul Kadir (2007:114).

Sedangkan menurut Sutanta (2003:19) Sistem Informasi Manajemen ialah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa

informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Murdick, dkk (1984:7) tujuan suatu Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah menyajikan informasi untuk pengambilan keputusan pada perencanaan, pemrakarsaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan operasi subsistem suatu perusahaan dan menyajikan sinergi organisasi pada proses. Sedangkan menurut Kurniawan dalam Ratnasari (2003) suatu Sistem Informasi Manajemen dikembangkan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Agar organisasi dapat beroperasi secara efisien yang berarti bahwa SIM mengerjakan pekerjaan-pekerjaan rutin secara lebih cepat dan mudah, efisien dapat dicapai berkat prestasi sistem pengolahan transaksi (*transaction support system*).
2. Agar organisasi dapat beroperasi secara efektif sehingga merupakan target dari sistem pendukung keputusan (*decision support system*).
3. Agar organisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Agar organisasi dapat lebih meningkatkan kreasi terhadap produk yang dihasilkannya.

Agar organisasi dapat meningkatkan usahanya.

Pengertian Teknologi Informasi

Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) dalam Sutarman (2009:13), teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer. TI memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman.

Senada definisi diatas, Lukas dalam Abdul Kadir (2007:13) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Mikrokomputer, komputer *mainframe*, pembaca *barcode*, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja, peralatan komunikasi dan jaringan, merupakan contoh teknologi informasi.

Penerapan teknologi informasi di negara berkembang, akan memunculkan dua karakter, yaitu, *Pertama*, dominasi pemerintah atas komponen lainnya di dalam masyarakat. *Kedua*, ketergantungan total pada transfer teknologi dari negara maju. Namun di sisi lain seperti negara maju, pemerintah negara berkembang juga menghadapi tekanan dari tumbuhnya aspirasi menuju masyarakat yang lebih demokratis. Publik kian sadar untuk memanfaatkan

sebesar-besarnya penerapan teknologi informasi dan menjadikan seluruh proses sebagai proses pembelajaran daripada sekedar mengadaptasi sistem secara terus-menerus sesuai perkembangannya.

Peranan Teknologi Informasi

Secara garis besar, dapat dikatakan bahwa, Pertama, teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses. Kedua, teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses. Ketiga, teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia, dimana teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses (Abdul Kadir, 2007:15).

Kenyataannya mesin-mesin banyak berperan menggantikan tugas manusia dalam memberikan kemudahan-kemudahan. Di sisi lain, tanpa keikutsertaan manusia, mesin-mesin tersebut juga tidak dapat dioperasikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi sangat penting dalam semua aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya untuk kegiatan pelayanan publik dan bisnis.

Pengertian e-Government

Dalam bukunya yang berjudul *Membangun Aplikasi e-Government*, Indrajit (2002:3), menyebutkan berbagai definisi *electronic government (e-government)* dikemukakan baik oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah. *The World Bank Group* mendefinisikan *electronic government (e-government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan

Di sisi lain, Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-government* secara ringkas, padat dan jelas, yaitu *e-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*. Serta definisi lain dikemukakan, Zweers and Planque, yaitu *e-government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Tanpa mengecilkkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *electronic government (e-government)*, yaitu : Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Manfaat dan Tujuan e-Government

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government (e-government)* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Indrajit, 2006:5)

Konsep *electronic government (e-government)* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *electronic government (e-government)* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *electronic government (e-government)* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tipe Relasi e-Government

Penggunaan teknologi informasi untuk pengembangan *electronic government (e-government)* menurut Indrajit (2006:4) akan menghasilkan 4 (empat) hubungan bentuk baru yaitu G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E, masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, Government to Citizens (G-to-C), merupakan aplikasi *electronic government (e-government)* yang dibangun untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari

Kedua, Government to Business (G-to-B), merupakan salah satu tugas utama dari sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukan relasi yang baik

antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Ketiga, Government to Governments, Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan

Keempat, Government to Employees (G-to-E), aplikasi *electronic government (e-government)* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *electronic government (e-government)* yang dikembangkan oleh pemerintah. Keberadaannya tidak hanya semata-mata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan.

Jenis Pelayanan e-Government

Salah satu cara mengkatagorikan jenis pelayanan adalah dengan melihat dari dua aspek utama, yaitu:

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government (electronic government)* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka Indrajat (2006:29) mengemukakan bahwa jenis-jenis *electronic government (e-government)* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :

1. Publikasi

Sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat segera, langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

2. Interaksi

Pada kelas ini, komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan. *Pertama*, bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. *Kedua*, pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak.

3. Transaksi

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti kelas interaksi hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit karena harus adanya sistem pengamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Aspek Penting Penunjang Keberhasilan e-Government

Saat ini di berbagai instansi pemerintahan di seluruh Indonesia rata-rata telah menerapkan sistem *electronic government (e-government)* sesuai dengan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Pengembangan Nasional *e-Government* di Indonesia. Sejalan dengan konsep tersebut, Ni Nyoman Dewi Pascarani, S.S., M.Si bersama teman-temannya dalam jurnalnya yang berjudul Implementasi *Governance* dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Bali) menjelaskan aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)* adalah sebagai berikut :

1. Kesiapan Sumberdaya Manusia (SDM)

Pengembangan kapasitas sumberdaya manusia khususnya aparatur pemerintah dilakukan dengan meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah secara terus menerus. Aparatur pemerintah baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *electronic government (e-government)* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *electronic government (e-government)*.

Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan penataan dalam pendayagunaan, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *electronic government (e-government)*.

2. Partisipasi

Partisipasi yang diterapkan pada setiap negara berbeda-beda sesuai dengan konteks dan jenis demokrasi yang dianut. Pada umumnya negara menganut sistem perwakilan. Demokrasi dalam sistem perwakilan menekankan pada komunikasi atau interaksi antar masyarakat, pemerintah dan pegawai pemerintahan dan meningkatkan kesempatan pada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan sesuai dengan aspirasi masing-masing (Antiroiko, 2004:42). Disini terlihat hal yang penting dalam proses demokrasi adalah partisipasi termasuk komunikasi. Komunikasi berarti ada aliran informasi antar aktor yang terlibat.

Aspek terpenting dari perkembangan *electronic government (e-government)* adalah banyaknya sektor yang terlibat dan saling berinteraksi dalam level yang sama maupun berbeda serta pentingnya proses demokrasi

yang bertujuan untuk meningkatkan proses pembuatan kebijakan dengan cara meningkatkan kesempatan partisipasi semua sektor melalui distribusi informasi dan melakukan komunikasi.

3. Ketersediaan dan Konsistensi Anggaran (Dukungan Pemerintah)

Ketersediaan dan konsistensi anggaran ini merupakan dukungan yang besar untuk dapat mengembangkan *electronic government (e-government)* yang sudah diterapkan. Oleh karena itu dukungan pemerintah menduduki peran yang sangat penting jika dukungan pemerintah tidak diberikan maka dipastikan *electronic government (e-government)* juga tidak akan berjalan dengan mulus. Walaupun penggunaan teknologi informasi tidak harus analog dengan kebutuhan dana yang tinggi namun dalam perencanaan kebutuhan dalam anggaran cenderung masih terbatas.

Keterbatasan pendanaan dalam penerapan *electronic government (e-government)* ini bisa berpengaruh pada masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi sehingga pada kondisi ini pemerintah harus senantiasa berstrategi dalam membangun jaringan *electronic government (e-government)* luas walaupun pendanaan terbatas. (Muliarta, Metro Bali, 2012).

4. Keamanan

Pada perkembangan terkini, seringkali penerapan *electronic government (e-government)* atas keamanan data seringkali terabaikan. Padahal jika diperhatikan dampak kebocoran data akan berdampak sangat buruk terutama menyangkut dokumen birokrasi. Kebocoran data apalagi jika data tersebut bersifat sangat rahasia maka akan dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Misalnya saja data program samsat *online* yang jika mengalami kebocoran maka data pemilik dan data-data kendaraan dapat disalahgunakan oleh oknum-oknum tak bertanggungjawab.

Menurut (Budi 2006) teknologi jaringan komputer sangat dibutuhkan oleh organisasi dalam membangun sistem informasi secara terintegrasi karena sistem jaringan komputer memberikan perlindungan terhadap data. Jaminan keamanan data tersebut di berikan melalui pengaturan hak akses para pemakai dan *password*, serta teknik perlindungan terhadap *hard disk* sehingga data akan mendapatkan perlindungan yang efektif. Artinya ialah bahwa dengan membangun sistem jaringan komputer dengan sistem informasi secara terintegrasi maka dapat melindungi data-data yang tersimpan di internet sehingga dapat menjaga kerahasiaan data-datanya.

5. Infrastruktur

Esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah *electronic government (e-government)* adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin. Heeks (dalam Nurhadryani, 2009) mempersyaratkan bahwa kesiapan menuju keberhasilan *electronic government (e-government)* berkaitan dengan beragam faktor infraskruktur di dalamnya seperti, infrastruktur sistem data, infrastruktur legal/hukum,

infrastruktur kelembagaan, infrastruktur SDM, infrastruktur teknologi, dan kepemimpinan serta pemikiran strategis.

Yang terpenting adalah infrastruktur SDM dimana dalam sistem kepegawaian di daerah bisa menyediakan sumber daya pemerintah yang unggul dalam bidang ICT, karena pada beberapa daerah kondisi ini justru menjadi hambatan yang masih sulit terpecahkan. Kemudian infrastruktur teknologi, meski teknologi yang diperlukan relatif mahal, namun peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *electronic government (e-government)*.

Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemeberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi Konseptional

Definisi konseptional dari penerapan *electronic government (e-government)* pada kantor pelayanan pajak pratama dalam pemberian pelayanan di kota Bontang adalah upaya untuk mengukur kinerja dan keberhasilan pemerintah dalam menerapkan *electronic government (e-government)* sebagai bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan memberikan kemudahan dalam pengurusan pajak di kota Bontang dengan indikator-indikatornya antara lain ialah partisipasi, sumberdaya manusia (SDM), infrastruktur, dan dukungan pemerintah. Kemudian menganalisis hambatan-hambatan yang ada dilapangan dalam rangka penerapan *electronic government (e-government)* di kantor pajak pratama sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat di kota Bontang. Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai acuan yang tepat untuk mengetahui hubungan pemerintah dengan masyarakatnya dalam penerepan *electronic government (e-government)* tersebut di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bontang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya saat penelitian dilakukan, Arikunto (2005:234).

Sesuai dengan judul penelitian ini ialah penerapan *electronic government* (*e-government*) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan di kota Bontang, maka penelitian ini menggambarkan sejauh mana keberhasilan dari penerapan maupun pelaksanaan *electronic government* (*e-government*) dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan pajaknya dan juga mendeskripsikan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pengenalan maupun penerapan *electronic government* (*e-government*) tersebut.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penerapan electronic government (e-Government) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang

Penerapan *electronic government* (*e-government*) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang dimaksudkan untuk mengetahui serta mendiskripsikan keberhasilan dari penerapan *electronic government* (*e-government*) tersebut pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam pengurusan pajaknya serta menganalisis kendala-kendala yang ada dalam proses penerapan *electronic government* (*e-government*). Dalam konteks *electronic government* (*e-government*), dimaksudkan agar dalam kegiatan pelayanan pemerintahan dapat memberikan kemudahan baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara elektronik. Pelayanan yang diberikan maupun yang diperoleh tidak lagi secara manual tetapi dengan elektronik dengan menggunakan komputer serta *internet* didalamnya. Jadi sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya dengan indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini ialah sesuai dengan aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government* (*e-government*) yaitu: Partisipasi, Sumberdaya Manusia (SDM), Infrastruktur, dan Dukungan Pemerintah, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *electronic government* (*e-government*).

1. Partisipasi

Pemerintahan yang elektronik atau biasa disebut *electronic government* (*e-government*) sudah diterapkan pula di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Prtama Kota Bontang. Aspek terpenting dari perkembangan *electronic government* (*e-government*) adalah banyaknya sektor yang terlibat dan saling berinteraksi yang bertujuan untuk meningkatkan proses pembuatan kebijakan dengan cara meningkatkan kesempatan partisipasi. Partisipasi masyarakat sendiri sangat diharapkan dalam penerapan *electronic government* (*e-government*). Partisipasi yang dilakukan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui manfaat yang

diperoleh masyarakat serta sejauh mana keberhasilan dari penerapan *electronic government (e-government)* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang mengenai partisipasi masyarakat masih terbilang kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari masih apatisnya masyarakat dalam perkembangan teknologi khususnya penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Namun demikian sikap apatis masyarakat tersebut dikarenakan pihak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama yang masih kurang dalam melakukan sosialisasi maupun memberikan edukasisecara khusus mengenai *electronic government (e-government)* kepada masyarakat.

2. Sumberdaya Manusia (SDM)

Pengembangan dan peningkatan kapasitas sumberdaya manusia khususnya aparatur pemerintah baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *electronic government (e-government)* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan *electronic government (e-government)*. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dan penataan dalam pendayagunaan, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang mengenai sumberdaya manusia masih terlihat kurangnya persiapan sumberdaya manusia yang mengelola *electronic government (e-government)* tersebut. Hal tersebut terlihat dari penempatan pegawai khususnya pada seksi pengolahan data dan informasi yang tidak disesuaikan dengan jurusan (keahlian) maupun jenjang pendidikannya serta pegawai yang menjabat sebagai *operator consule* yang hanya ditangani oleh satu orang mengingat cakupan kerja masyarakat yang dikelolanya meliputi area Bontang dan Kutai Timur.

3. Infrastruktur

Esensi dasar yang telah dibentuk oleh pemerintah pada *electronic government (e-government)* adalah memfasilitasi masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam program pemerintahan yang rutin, partisipasi masyarakat secara elektronik dalam proses pembuatan kebijakan (misal melalui *online forum, electronic town hall meeting*), berpartisipasi secara elektronik dalam pemilihan umum kepala desa (*e-voting*). Kesiapan menuju keberhasilan *electronic government (e-government)* berkaitan dengan beragam faktor infraksruktur.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang mengenai infrastruktur sudah cukup

memadai dalam menunjang kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Namun demikian, untuk infrastruktur khususnya komputer yang diperuntukan kepada masyarakat masih kurang. Hal tersebut terlihat dari ruangan khusus didekat pintu masuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bontang, yang di sediakan untuk masyarakat hanya terdapat satu buah komputer saja yang biasa digunakan untuk mengakses *website pajak.go.id*.

4. Dukungan Pemerintah

Ketersediaan dan konsistensi anggaran ini merupakan dukungan yang besar untuk dapat mengembangkan *electronic government (e-government)* yang sudah diterapkan. Oleh karena itu dukungan pemerintah menduduki peran yang sangat penting jika dukungan pemerintah tidak diberikan maka dipastikan *electronic government (e-government)* juga tidak akan berjalan dengan mulus.

Keterbatasan pendanaan dalam penerapan *electronic government (e-government)* ini bisa berpengaruh pada masih rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi. Tantangan utama bagi pemerintah adalah mampu menyediakan layanan akses teknologi murah dan berkualitas, sehingga pada kondisi ini pemerintah harus senantiasa berstrategi dalam membangun jaringan *electronic government (e-government)* luas walaupun pendanaan terbatas. Walaupun penggunaan teknologi informasi tidak harus analog dengan kebutuhan dana yang tinggi namun dalam perencanaan kebutuhan dalam anggaran cenderung masih terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penerapan *electronic government (e-government)* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang mengenai dukungan pemerintah pada umumnya sudah baik hanya saja untuk penyediaan anggaran dalam bidang penerapan maupun pengembangan *electronic government (e-government)* belum menjadi prioritas utama bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang.

Kendala yang dihadapi dalam Penerapan dan Pelaksanaan electronic government (e-Government) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis yang menjadi kendala dalam penerapan dan pelaksanaan *electronic government (e-government)* ialah Pengetahuan masyarakat mengenai *website pajak.go.id* masih kurang, sehingga untuk mengandalkan partisipasi masyarakat dalam mengakses *website* tersebut akan sulit. Hal tersebut semata-mata dikarenakan oleh kurangnya sosialisasi oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam memberikan edukasi terhadap masyarakat serta pelaksanaan sosialisasinya yang masih kurang intens. Sosialisasi yang dimaksud ialah sosialisasi yang secara khusus memperkenalkan dan memberikan edukasi khusus untuk membahas penggunaan *electronic government (e-government)* di Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Pratama itu sendiri, mengingat *electronic government (e-government)* yang diterapkan sudah sampai pada tahap transaksi.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam Penerapan *Electronic Government (e-Government)* Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang yang mengacu pada indikator-indikator penelitian yaitu aspek penting penunjang keberhasilan *electronic government (e-government)*, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dalam penerapan *electronic government (e-government)* partisipasi masyarakat kota Bontang masih kurang. Kurangnya partisipasi masyarakat tersebut terhadap pemanfaatan *electronic government (e-government)* yang menyebabkan masyarakat apatis terhadap perubahan teknologi ialah disebabkan kurangnya sosialisasi khusus oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam memperkenalkan *electronic government (e-government)* terhadap masyarakat.
2. Pada penempatan sumberdaya manusianya, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bontang khususnya pada Seksi Pengolahan Data dan Informasi yang menjabat sebagai pelaksana secara keseluruhan tidak disesuaikan dengan jurusan pendidikan yang dimiliki, hanya saja dalam bidang komputer mereka dapat mengerti dan menguasai. Untuk *Operator Console* sendiri terdapat ketimpangan mengingat tugasnya yang merangkap tidak hanya melayani masyarakat Bontang tetapi juga masyarakat Kutai Timur. Hal tersebut menunjukkan kurangnya persiapan sumberdaya manusia dalam penerapan e-government.
3. Pada bidang infrastruktur sangat menunjang Seksi Pengolahan Data dan Informasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Hal itu dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang tersedia di dalamnya sangat cukup dan memadai. Namun demikian, infrastruktur yang diperuntukan masyarakat khususnya komputer yang biasa digunakan masyarakat untuk mengakses *website pajak.go.id* masih belum memadai karena hanya terdapat satu buah komputer saja.
4. Pada tahap dukungan pemerintah ini, pada umumnya sudah cukup baik hal tersebut terlihat dalam penyediaan dana yang dianggarkan untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang. Namun dukungan pemerintah pusat yang secara khusus untuk penerapan dan pengembangan *electronic government (e-government)* sendiri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama bukanlah prioritas utama.
5. Kendala yang dihadapi di dalam pelaksanaan *electronic government (e-government)* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang ini ialah kurangnya sosialisasi yang intens mengenai e-government secara khusus sehingga membuat sikap masyarakat yang masih apatis dan tidak terbuka terhadap keterbukaan perubahan teknologi informasi dan komunikasi.

Sosialisasi yang dimaksud ialah sosialisasi yang secara khusus memperkenalkan dan memberikan edukasi khusus untuk membahas penggunaan *electronic government (e-government)* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama itu sendiri, mengingat *electronic government (e-government)* yang diterapkan sudah sampai pada tahap transaksi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas dalam Penerapan *Electronic Government (e-Government)* Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat yang masih kurang, hendaknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Bontang melaksanakan sosialisasi yang lebih intens lagi terutama pada kantor-kantor, perusahaan maupun ditempat-tempat umum lainnya seperti mall untuk memberikan edukasi mengenai *electronic government (e-government)* secara khusus. Sosialisasi yang dilaksanakan sebisa mungkin dikemas secara menarik agar dapat membangun kesadaran masyarakat untuk bisa ikut berpartisipasi. Sosialisasi tersebut hendaknya dilakukan secara kontinyu dan konsisten ataupun bisa juga disosialisasikan dengan membuat baliho yang berisi himbauan pengurusan pajak yang lebih hemat dengan mengakses *pajak.go.id*.
2. Pada penempatan sumberdaya manusia, pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang ini hendaknya disesuaikan dengan jenjang pendidikan dan keahlian masing-masing pegawai agar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dapat berjalan dengan tepat dan cepat.
3. Penyediaan infrastruktur khususnya bagi masyarakat perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut menyangkut komputer yang disediakan untuk masyarakat hanya terdapat satu unit saja. Hendaknya pemerintah dapat memperbaiki maupun menambah infrastruktur tersebut terutama komputer.
4. Perlu adanya dukungan pemerintah yang kuat dalam hal ini ialah penyediaan anggaran sehingga penerapan *electronic government (e-government)* dapat menjadi prioritas utama guna memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat dalam pengurusan pajak.
5. Hendaknya pemerintah (dalam hal ini pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kota Bontang) dapat melakukan sosialisasi yang dikemas secara menarik kepada masyarakat yang secara khusus memperkenalkan sistem *electronic government (e-government)*. Kemudian dari pemerintah pusat juga hendaknya dapat dibangun berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *electronic government (e-government)* seperti ditugaskannya lembaga-lembaga khusus untuk menangani *sistem electronic government (e-government)* secara menyeluruh sebagai penanggung jawab utama serta disusunnya aturan kerjasama dengan swasta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta: Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Membangun Aplikasi e-Government. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2007. Pengenalan Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Adminitrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephan P. 2002. Prinsip-Prinsip Prilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suradji.2000. Penerapan Teknologi Informasi dalam Perencanaan & Penelitian Hukum, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman & Hak Asasi Manusia RI, Jakarta.
- Sutarman. 2009. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal :

- Pascarani, Ni Nyoman Dewi et al. Implementasi Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Bali). Bali: FISIP Universitas Udayana.

Dokumen :

- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E-Government* di Indonesia
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik