

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ELEKTRONIC GOVERNMENT DI KPP PRATAMA MEULABOH

Ita Cahyati¹, Afrizal Tjoetra², Ikhsan Ikhsan³

^{1,2,3}Universitas Teuku Umar

Ikhsan.baharudin@utu.ac.id

ABSTRACT

The aim of this study was to determine how electronic government is implemented to improve the quality of services in KPP Pratama Meulaboh, West Aceh Regency. The process of delivering services to the public is made simpler by implementing electronic government, which provides the community with the resources and information required. This study uses methods of qualitative research with a descriptive approach. It is quite good based on the results of the research carried out by the implementation of the electronic government in KPP Pratama Meulaboh. This can be seen from the existence of good communication within the scope of the KPP Pratama and to stakeholders (stakeholders), the overall adequate resources, the good behavior of policy makers and the bureaucratic structures that support the implementation of the electronic government.

Keywords: *Policy Implementation, Electronic Government, Public Service*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi *electronic government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. Proses memberikan layanan kepada masyarakat semakin dipermudah dengan adanya penerapan *electronic government* yang menyediakan layanan-layanan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan implementasi *electronic government* di KPP Pratama Meulaboh sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya komunikasi yang baik dalam ruang lingkup KPP Pratama maupun kepada pemangku kepentingan (*stakeholder*), keseluruhan sumber daya yang memadai, perilaku yang baik dari pembuat kebijakan dan struktur birokrasi yang mendukung pelaksanaan *electronic government*.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, Electronic Government, Public Service*

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas tentang implementasi *electronic government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. *Electronic government* bertujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif dari seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi. (Prasojo, et. al., 2007:82).

Tujuan penerapan *electronic government* ini adalah untuk mempermudah pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang ada. Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu referensi ilmiah yang penting dalam upaya perbaikan pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia. Negara menyadari dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dan pengguna jasa pelayanan maka perlu adanya pemanfaatan *electronic government* yang lebih optimal. Kemudian dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mempertegas bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik.

Hampir di seluruh Provinsi yang ada di Indonesia telah menerapkan *electronic government* khususnya Provinsi Aceh tepatnya di Kabupaten Aceh Barat. Sistem *electronic government* ini telah diterapkan di salah satu instansi pemerintahan Aceh Barat yaitu pada KPP Pratama Meulaboh. Dengan adanya *electronic government* ini dapat memudahkan pemberian pelayanan terhadap proses pembayaran pajak dan juga memudahkan dalam hal pemberian informasi kepada masyarakat.

Permasalahan yang muncul di mana sebagian masyarakat terbelang masih awam atau kurang akrab terhadap perkembangan teknologi yang ada. Sehingga masyarakat lebih memilih membayar pajak secara manual atau langsung menuju Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan. Namun, proses pelayanan pajak secara langsung membutuhkan waktu yang agak lama dan juga pengurusan administrasi yang agak rumit sehingga proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, baik secara konseptual maupun operasional yang dapat dimanfaatkan oleh pemangku kepentingan dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menerapkan *electronic government*.

Untuk mempertegas dalam menganalisis terkait dengan masalah penelitian yang diteliti, maka perlu adanya pemaparan penelitian terdahulu guna mengungkapkan fenomena yang sama dalam sudut pandang yang berbeda dan memperkuat hasil analisis. Secara ringkas, terbagi dua klasifikasi literatur penelitian yang penulis gunakan. Pertama, mengenai keberhasilan penerapan *electronic government*. Kedua, ketidakberhasilan atau kurang berhasilnya penerapan dari *electronic government* tersebut.

Klasifikasi pertama diungkapkan oleh Zulfikar (2016). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan *e-government* oleh bidang Humas dan Pengelola Data Elektronik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Barat sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari penghargaan yang diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI kepada pemerintah Kab. Aceh Barat atas pelaksanaan *e-government* di Indonesia dengan predikat cukup baik dan sudah memenuhi karakteristik transparansi. Hal senada diungkapkan oleh Erick S. Holle (2011). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam hal pemberian pelayanan antara penyedia layanan dan penerima layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bingkai *electronic government* maka dapat meminimalisir atau bahkan dapat menghilangkan praktek mal administrasi diakibatkan adanya kontak langsung dalam proses

penyelenggaraan pelayanan. Berbeda dari penelitian di atas, hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Fadhilla (2011). Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesiapan pemerintah tanggerang dalam implementasi *e-government* masih lemah di bagian konektivitas ITC, seperti jaringan LAN, jaringan internet serta sistem informasi manajemen dan di bagian peraturan pemerintah daerah yang masih belum ada peraturan yang mengatur penerapan *e-government*. Hal serupa diungkapkan oleh Diah Rachma Aprianty (2016) Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dengan menerapkan kebijakan *e-government* masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, terbatasnya sumber daya yang dimiliki dan mis komunikasi antara pimpinan dan pegawai.

Referensi penelitian di atas digunakan sebagai bagian dari acuan untuk menganalisis lebih lanjut terkait implementasi kebijakan *electronic government*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi, baik secara konseptual maupun operasional yang dapat dimanfaatkan secara akademis dan praktis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menjelaskan tentang implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di lokasi KPP Pratama Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Sebagaimana dinyatakan oleh Tailor dan Boknan dalam Moleong (2002: 166). Penelitian deskriptif sesuai karakteristiknya memiliki langkah-langkah tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkahnya sebagai berikut: diawali dengan adanya masalah, menentukan jenis informasi yang diperlukan, menentukan prosedur pengumpulan data melalui observasi atau pengamatan, pengolahan informasi atau data, dan menarik kesimpulan penelitian.

Purposive sampling digunakan dalam penelitian untuk menentukan narasumber, teknik pengumpulan data dengan wawancara, pengamatan langsung ke lapangan dan referensi yang relevan lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles. Huberman dan Miles seperti dikutip Idrus (2009) mengajukan model analisis data yang disebut dengan model interaktif yang terdiri dari tiga hal, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-government* di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat berdasarkan hasil penelitian sudah cukup baik dapat dibuktikan dengan adanya situs resmi Direktorat Jenderal Pajak seperti www.pajak.go.id dan www.djponline. Informasi-informasi yang dimilikinya dapat segera, langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Selain itu juga terdapat beberapa aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak seperti *e-billing* untuk melakukan proses pembayaran pajak, *e-filling* untuk melakukan proses pelaporan SPT dan *e-registration* untuk melakukan proses pendaftaran NPWP. Hal ini didukung oleh amanat pemerintah dalam menerapkan *good governance* untuk memudahkan Pemberian layanan-layanan kepada masyarakat. Sehingga dari amanat tersebut maka lahirlah berbagai produk-produk hukum yang dapat mengembangkan *e-government* untuk dilaksanakan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat, *e-government* ini telah diterapkan sesuai dengan amanat yang ditetapkan sudah diterapkan sesuai dengan amanat yang telah ditetapkan, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Meulaboh oleh Bapak Amin Haris, menyatakan;

“Terkait dengan *e-government* awalnya pemerintah menerapkan *good governance* yaitu pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik adalah

pemerintahan yang memudahkan layanan-layanan yang diberikan. Salah satunya yaitu layanan perpajakan. Dalam memudahkan layanan-layanan itulah dibuatnya *e-government* antara lain *e-filling*, *e-billing* dan *e-registration*. Landasan selain dari amanat pemerintah juga ada landasan di internal dibawah Kementerian Keuangan diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Sehingga dengan adanya amanat tersebut semakin mendorong pelayanan berbasis teknologi. Hal ini tentunya sangat membantu memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Hal senada disampaikan oleh oleh Samsonar yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat, ia menjelaskan:

“Pelayanan pajak yang saat ini diterapkan sudah berbasis teknologi. Informasi-informasi yang dibutuhkan dapat diakses langsung melalui web yang disediakan kantor pajak. Tidak hanya itu proses pelaporan pajak dan pembayaran pajak pun bisa secara online. Jadi, sangat memudahkan wajib pajak dengan adanya penerapan *e-government* ini karena tidak perlu bersusah payah untuk mendatangi kantor pajaknya langsung.” (wawancara tanggal 27 Maret 2019)

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* di KPP Pratama Meulaboh telah dijalankan. Pelayanan berbasis teknologi ini dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi-informasi dan proses pembayaran pajak.

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat berdasarkan hasil penelitian sudah baik. Semua informasi yang dibutuhkan masyarakat dapat diakses tanpa harus melakukan kontak langsung dengan pemberi layanan. Selain itu, proses-proses pembayaran pajak dan pelaporan pajak juga dapat dilakukan sendiri dimanapun dan kapanpun sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian dengan adanya penerapan *e-government* dapat memudahkan KPP Pratama Meulaboh dalam menyediakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Meulaboh Bapak Amin Haris dalam wawancara menyatakan;

“Sangat memudahkan adanya *e-government*. Pertama dapat membantu masyarakat mendekatkan yang jauh, yang jauh menjadi semakin dekat. Kedua memudahkan masyarakat tidak perlu datang ke kantor pajak cukup lapor bisa di mana saja dengan menggunakan *handphone*. Ketiga terkait biaya administrasinya menjadi kecil dikarenakan menggunakan paper memakan biaya yang besar dengan adanya *electronic paperless* ini tidak menggunakan kertas sehingga semua biaya menjadi lebih murah jadi *good governance* dapat tercapai.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Hal senada juga dijelaskan oleh Melisa Seksi Pelayanan KPP Pratama Meulaboh yang merupakan pelaksana pelayanan KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat; “Dengan adanya *e-government* memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tidak perlu harus mendatangi kantor yang bersangkutan, sedangkan jika masih manual harus mendatangi kantor, harus mengantri dan harus melengkapi administrasi yang ada sehingga memakan waktu”. (wawancara tanggal 26 April 2019)

Fahmi Azhari selaku pelaksana Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat menyatakan;

“*E--government* ini sangat memudahkan. Pertama dikarenakan tidak perlu melakukan kontak fisik tetapi transaksi pembayaran pajak bisa dilakukan melalui aplikasi yang disediakan sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Kemudian bagi pengolah data itu sendiri juga tidak perlu merekap ulang data atau menginput data ulang dikarenakan data yang masuk langsung terakomodir secara online. Selain itu tujuan utama *e-government* sebenarnya adalah agar masyarakat melakukan pelaporan tidak harus dikantor pajak tapi di mana saja bisa melakukannya.” (wawancara tanggal 26 April 2019).

Hal serupa disampaikan oleh Radi Yunanto yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh, ia mengatakan;

“Lebih dimudahkan dengan menggunakan *e-government* karena dimanapun kita berada kita bisa melaporkan SPT dan melakukan proses pembayaran pajak tanpa harus mengantri di kantor yang membutuhkan waktu sedikit lebih lama dibandingkan menggunakan aplikasi secara online”. (wawancara tanggal 26 Maret 2019)

Sukri sebagai wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat juga menyatakan;

“Saya mengetahui adanya *e-government* dan saya menggunakan aplikasi untuk pelaporan dan pembayaran pajak. Menurut saya lebih memudahkan secara online dibandingkan pembayaran langsung ke kantor. Lebih menghemat tenaga dan waktu. Jadi dimanapun saya berada, saya bisa melaporkan kewajiban saya.” (wawancara tanggal 27 Maret 2019)

Namun hal berbeda disampaikan oleh Sardono wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh

“Lebih mudah melakukan pelaporan langsung ke kantor pajak dikarenakan menggunakan aplikasi menurutnya agak ribet. Sedangkan jika langsung mendatangi kantor lebih mudah terutama jika ada hal-hal yang tidak di mengerti bisa langsung ditanyakan di kantor tersebut.” (wawancara tanggal 26 Maret 2019)

Mengenai hal ini, Ajis Hermawan salah satu wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat menyatakan; “Mengetahui adanya *e-government* akan tetapi tidak menggunakan dikarenakan sudah terbiasa pelayanan secara langsung ke kantor lebih mudah pelaporan dan proses untuk melakukan pembayaran”. (wawancara tanggal 26 Maret 2019)

Berdasarkan pemaparan oleh beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *e-government* tidak hanya memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak tetapi juga dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga sehingga pelayanan lebih efisien. Namun, ada sebagian masyarakat yang kurang memahami dan lebih memilih tidak menggunakan pelayanan berbasis teknologi ini.

Indikator Keberhasilan Implementasi E-Government

Komunikasi

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di KPP Pratama Meulaboh, setiap informasi maupun kebijakan yang ada terutama dalam penerapan *e-government*, dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana maupun dengan *stakeholder* yang ada agar tujuan dari penerapan *e-government* tersebut benar-

benar tercapai. Seperti yang dijelaskan oleh Sayid Muqni selaku pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat yang menjelaskan;

“Agar setiap penerapan *e-government* berjalan sesuai ketentuan, di setiap KPP yang ada diberikan bentuk pelatihan-pelatihan dan edukasi-edukasi kepada setiap KPP yang dikumpulkan di kantor pusat. Kemudian dari masing-masing instansi tersebut yang telah mendapatkan training service kemudian mentransmisikan kepada setiap staf yang ada dalam instansi tersebut untuk menjalankan atau melaksanakan *e-government*. Selain itu, KPP Pratama juga mentransmisikan *e-government* ini kepada semua instansi-instansi yang terkait di daerah dengan membuat tim khusus untuk sosialisasi, memberikan arahan-arahan, pemahaman-pemahaman dan edukasi mengenai *e-government* sehingga penerapannya tepat sasaran terutama kepada bawahannya. Penerapan *e-government* ini yang sangat penting adalah mengkomunikasikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan memberikan berbagai sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar masyarakat benar-benar tau dan mengerti.” (wawancara 27 April 2019)

Hal senada juga disampaikan oleh Ketua Seksi Pelayanan KPP Pratama Meulaboh Amin Haris yang menjelaskan;

“Agar setiap staf dapat menjalankan dan memahami setiap tugasnya terutama dalam hal penerapan *e-government* ini di KPP Pratama itu ada IHT (*inhouse training*) yang dilakukan rutin setiap bulan dan setiap pegawai baru juga ada namanya IJT (*in the job training*) agar setiap staf yang ada benar-benar memahami tugas pokok dan fungsinya terutama dalam hal penerapan *e-government*. Penerapan *e-government* ini juga dikomunikasikan dengan baik kepada setiap instansi pemerintah daerah yang terkait agar *e-government* dapat dijalankan secara tepat di setiap instansi.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Ajis Hermawan yang merupakan wajib pajak KPP Pratama Meulaboh juga menyatakan: “Informasi mengenai *e-government* disosialisasikan secara langsung mulai sejak awal pendaftaran dan juga diajarkan bagaimana penggunaan aplikasi-aplikasi untuk pembayaran pajak sampai kita benar-benar mengerti.” (wawancara tanggal 27 Maret 2019)

Hal serupa disampaikan oleh Radi Yunanto selaku wajib pajak KPP Pratama Meulaboh mengungkapkan:

“Mengetahui adanya *e-government* dan menggunakan aplikasi yang telah disediakan dalam pelayanan pajak. Informasi *e-government* dan penggunaan aplikasinya itu diperkenalkan dan diarahkan dari dinas tempat bekerja dan masing-masing dinas itu telah diberikan sosialisasi dari pihak KPP. Sehingga setiap staf dapat menggunakan aplikasi pelayanan pajak secara online.” (wawancara tanggal 26 Maret 2019)

Berdasarkan uraian dari para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* ditransmisikan kepada setiap KPP yang ada dengan memberikan edukasi-edukasi dan pelatihan-pelatihan. Kemudian setiap KPP mentransmisikan atau mengkomunikasikan dengan tepat kepada *stakeholder* yang terkait dengan cara mensosialisasikan atau memberikan berbagai pelatihan.

Sumber daya Manusia

Sumber daya yang tersedia di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat sudah cukup memadai. Kualitas penyelenggara pelayanan publik berbasis teknologi ini memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan *e-government*. Hal ini juga didukung dengan adanya berbagai pelatihan-pelatihan yang diberikan baik bagi para pegawai baru maupun pegawai lama sehingga *skill* atau keahliannya semakin berkualitas.



Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam hal penerapan *e-government*. Penyelenggara pelayanan pajak berbasis teknologi di KPP Pratama Meulaboh telah mencukupi dikarenakan penggunaan teknologi ini diterapkan

secara menyeluruh di setiap bagian yang ada di instansi. Penerapan *e-government* lebih memperhatikan pada kemampuan sumber daya dalam mengelola, mengembangkan dan menjalankan kebijakan tersebut agar tercapainya tujuan kebijakan sebagaimana mestinya. Dalam proses pelaksanaan *e-government* sumber daya anggaran memadai dikarenakan keseluruhan proses pendanaan terpusat. Faktor pendukung lainnya adalah sumber daya peralatan. Kondisi peralatan teknologi di KPP Pratama Meulaboh dikatakan sudah memadai. Setiap pegawai yang terkait dengan pelaksana *e-government* telah memiliki peralatan teknologi yang dibutuhkan. Berdasarkan penelitian di lapangan setiap sumber daya memiliki kemampuan untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government*. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Amin Haris dalam wawancara mengatakan;

“Mengenai sumber daya manusia yang ada dalam melaksanakan *e-government* sudah cukup baik semua pegawai mengerti dan benar-benar mampu menjalankan tugasnya. Menyangkut jumlah pegawai tiap bagian sudah mencukupi dikarenakan penerapan *e-government* ini diterapkan secara keseluruhan di instansi. Masalah anggaran, penerapan *e-government* ini kan terpusat jadi setiap instansi hanya menjalankan kebijakan yang telah dibuat. Secara umum, anggaran tidak menjadi kendala. Kondisi peralatan teknologi di KPP Pratama Meulaboh dapat dikatakan sudah mencukupi.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Hal senada disampaikan oleh Sayid Muqni selaku pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat yang menjelaskan; “Setiap pegawai yang terkait dituntut untuk cakap dan tau mengenai *e-government* salah satunya dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai tersebut sehingga pegawai benar-benar mampu dalam menjalankan *e-government*.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Said Dendra yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat menyatakan:

“Menurut saya, pegawai KPP Pratama Meulaboh dalam memberikan pelayanan sudah baik. Apabila ada hal-hal yang tidak dimengerti bisa dijelaskan dengan baik oleh pegawai yang memberikan layanan seperti

masalah-masalah mengenai penggunaan aplikasi online.” (wawancara tanggal 26 Maret 2019)

Berdasarkan penjelasan dari beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam proses penerapan *e-government* di KPP Pratama Meulaboh terkait sumber daya yang ada sudah baik dan memadai. Setiap pegawai juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menjalankan *e-government*.

Disposisi

Disposisi atau sikap yang ditunjukkan para penyelenggara *e-government* di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat sangat mendukung pelaksanaan *e-government* dikarenakan hampir keseluruhan kegiatan yang ada memerlukan teknologi untuk mempercepat proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, menghemat waktu dan tenaga.

Berdasarkan penelitian di lapangan setiap implementor setuju dengan adanya penerapan *e-government* di KPP Pratama Meulaboh. Menurut penyampaian dari Sayid Muqhni selaku pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi I yang menjelaskan; “Kita sebagai kaum milenial tentu dengan adanya *e-government* sangat mendukung karena *e-government* dapat memudahkan baik bagi masyarakat maupun bagi pegawai yang bekerja di mana *e-government* lebih memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”(wawancara tanggal 27 April 2019)

Berdasarkan pemaparan dari para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam mengimplementasikan *e-government* sikap para implementor sangat mendukung dan setuju agar tujuan dari kebijakan itu sendiri dapat terwujud.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat mulai dari atasan sampai bawahan telah mendukung dan memperlancar proses penerapan *e-government*. Koordinasi yang baik telah dijalankan antar bagian-bagian yang ada

di instansi untuk dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan proses implementasi *e-government*.

Berdasarkan penelitian di lapangan pelaksana sebuah kebijakan dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Seksi Pelayanan Bapak Amin Haris dalam wawancara mengatakan;

“Setiap bagian-bagian atau seksi-seksi yang ada di KPP Pratama Meulaboh saling mendukung dan memperlancar proses pelayanan yang berbasis teknologi ini agar tujuan dari pada penerapan *e-government* benar-benar tercapai dan segala kegiatan terutama yang menyangkut pelayanan kepada masyarakat semakin mudah. Hal ini tentu perlu adanya komunikasi yang baik yang tetap harus dijaga mulai dari atasan sampai bawahan.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Pendapat serupa juga dikatakan oleh Sayid Muqni selaku pelaksana Seksi Pengawasan dan Konsultasi I di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat yang menjelaskan; “Birokrasi di KPP Pratama Meulaboh di mana setiap bagian tidak ada yang menghambat proses penerapan *e-government*. Justru dengan adanya *e-government* ini pegawai yang ada sangat mendukung dan setuju.” (wawancara tanggal 27 April 2019)

Berdasarkan uraian dari para informan di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya koordinasi yang baik pada struktur birokrasi di KPP Pratama Meulaboh mulai dari atasan sampai bawahan dan setiap bagian yang ada mendukung proses berjalannya *e-government*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-government* di KPP Pratama Meulaboh Aceh Barat telah dilaksanakan, yang dibuktikan dengan adanya situs resmi Direktorat Jenderal Pajak serta terdapat beberapa aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* di KPP Pratama Meulaboh Aceh

Barat diketahui juga sudah baik. Semua informasi yang dibutuhkan masyarakat dapat diakses secara online tanpa harus melakukan kontak langsung dengan pemberi layanan. Selain itu, proses-proses pembayaran pajak dan pelaporan pajak juga dapat dilakukan sendiri dimanapun dan kapanpun sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus. 2002. *Electronic Government: Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Iqbal, Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Jexy Johannes. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin. 2007. *State Reform in Indonesia*. Depok; Administrative Science Departement, Univesity of Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Solihin, Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Farmasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Malang: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta