**BAB I**

**LATAR BELAKANG**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Setiap daerah didorong untuk memajukan daerahnya dengan memanfaatkan segala sumber daya secara optimal yang dilandasi oleh kebijakan otonomi daerah yang memberikan suatu kewenangan yang luas kepada suatu daerah untuk mengembangkan potensi sesuai dengan karakteristik dan keadaan daerah untuk memenuhi kepentingan publik.

Perubahan sistem sentralisasi menjadi desentralisasi mengharuskan pemerintah mengadakan perubahan dan perbaikan secara terus menerus terhadap organisasi publik. Untuk memaksimalkan pelaksanaan otonomi daerah dilakukan perubahan terhadap regulasi pemerintahan daerah dengan disahkannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Organisasi publik dalam hal ini organisasi pemerintah merupakan organisasi yang selalu bersentuhan dan berhubungan langsung dengan publik. Organisasi publik sangatlah penting mengingat perannya sebagai suatu sistem yang memiliki keterkaitan dan ketergantungan dengan publik yang saat ini dihadapkan oleh perubahan lingkungan yang sangat dinamis sebagai salah satu dampak dari adanya globalisasi serta dituntut untuk memberikan pelayanan dengan cara yang baru dan berkualitas agar dapat terpenuhinya kepentingan publik.

Pada dasarnya bahwa mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyediaan berbagai data dan informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penjabarannya kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan hal tersebut maka peranan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah dibutuhkan untuk menopang bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk digital atau yang dikenal dengan telah melahirkan suatu bentuk mekanisme baru didalam proses-proses pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai perkembangan teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas dan kantor pemerintahan menuju perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan merupakan isu paling sentral dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak bagi hubungan jangka panjang organisasi publik dengan stakeholdernya terutama bagi masyarakat. Melalui kualitas pelayanan yang baik stakeholders organisasi publik akan puas. Kepuasan tersebut merupakan salah satu kunci bagi suksesnya kinerja organisasi publik.

*E-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat terutama dalam hal kinerja, efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara. *E-Government* merupakan suatu mekanisme modern yang melibatkan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung mempunyai tugas pokok yaitu membantu walikota dalam menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang pengelolaan pajak, retribusi, dan pendapatan daerah Kota Bandung.

Dalam upaya untuk mengembangkan *e-Government* pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mana *e-Government* didefinisikan sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan terkait dengan tugas-tugas di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung terdapat beberapa masalah mengenai kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Mengefisiensikan penggunaan waktu. Pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung masih dirasa kurang baik dilihat dari masih terjadinya gangguan *server* terhadap laman website *e-SATRiA* dan menghambat para wajib pajak yang hendak melaporkan atau memproses pembayaran pajaknya.
2. Meminimalisasi penggunaan ruang. Proses pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dirasa kurang bagi masyarakat yang terlihat dari masih banyaknya wajib pajak yang melaporkan dan memproses pembayaran pajaknya secara *manual* dengan mendatangi langsung Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi *e-SATRiA* berbasis web.

Hal tersebut diduga karena belum optimalnya manfaat dari *e-Government* yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, seperti berikut:

1. Perbaikan kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (dalam hal ini wajib pajak) terutama dalam kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang bernegara dirasa masih kurang tertangani. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya peningkatan dan perbaikan kualitas server dari aplikasi *e-SATRiA* yang hanya masih bergantung pada jaringan listrik di lingkungan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
2. Belum terciptanya suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada, dapat dilihat dari masih banyaknya wajib pajak yang belum menguasai penggunaan teknologi saat ini khususnya aplikasi berbasis web seperti *e-SATRiA*. Selain itu, masih adanya masyarakat yang tidak mau menggunakan aplikasi *e-SATRiA* dikarenakan masih memiliki keraguan pada sistemnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam laporan skripsi yang berjudul “PENGARUH *E-GOVERNMENT* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG (Studi Kasus: Aplikasi *E-SATRiA*).

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
2. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

**1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.